2008
—
2009

# Rapport annuel de gestion

**Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles**

Québec

2008
—
2009

# Rapport annuel de gestion

Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*
du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
a été réalisé par la Direction de la performance,
en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

**Sites Internet**
www.micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

**Demandes de renseignements**
514 864-9191 pour la région de Montréal
1 877 864-9191 partout ailleurs au Québec
renseignements@micc.gouv.qc.ca

**Capsules d'information**
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 – français, anglais et espagnol)
514 864-9292 pour la région de Montréal
1 866 864-9292 partout ailleurs au Québec

**Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes (ATS)**
514 864-8158 pour la région de Montréal
1 866 227-5968 partout ailleurs au Québec

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Tous les termes qui désignent des personnes sont pris au sens générique.
Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

ISBN Version imprimée : 978-2-550-56977-0
ISBN Version électronique : 978-2-550-56978-7

© Gouvernement du Québec – 2009
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée,
à la condition que la source soit mentionnée.

## Message de la ministre

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2009.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2008-2012*, de la *Déclaration de services aux citoyens* et des autres exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne des efforts réalisés par l'ensemble des employés pour offrir des services de qualité. Il contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Yolande James

**Yolande James**

Québec, septembre 2009

## Message du sous-ministre

Madame Yolande James
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique ainsi que les consignes gouvernementales. Il témoigne d'un effort important de gestion axée sur les résultats et donne suite aux recommandations de la Commission de l'administration publique en incluant des éléments demandés dans le *20e Rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*, qui sont déjà disponibles et fiables. Les résultats sont commentés et, s'il y a lieu, les explications des améliorations à venir sont notées. L'état d'avancement des diverses mesures annoncées par la ministre en 2008 est également présenté.

Ces résultats n'auraient pu être atteints sans la précieuse collaboration du personnel. J'éprouve une grande fierté d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

**Marc Lacroix**

Montréal, septembre 2009

## Table des matières


Déclaration de la direction 6
Rapport de validation des résultats 7
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 8
Année 2008-2009 10
Faits saillants des résultats obtenus en 2008-2009 11
Synthèse des résultats 15

**PERFORMANCE 2008-2009**

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012* 22
Enjeu 1 – L'engagement réciproque de l'immigration et de la société québécoise 22
Orientation 1 – Valeurs communes 22
Enjeu 2 – L'immigration au service du développement économique et démographique du Québec et de ses régions 26
Orientation 2 – Immigration 26
Enjeu 3 – La réussite de la francisation des personnes immigrantes et de leur intégration 32
Orientation 3 – Harmonisation des services gouvernementaux 32
Orientation 4 – Francisation 36
Orientation 5 – Intégration 40
Enjeu 4 – Une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats 51
Orientation 6 – Performance organisationnelle 52
Orientation 7 – Ressources humaines 56
VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE 62
PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 2008* 65
CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 79

**GESTION DES RESSOURCES**

Ressources humaines 86
Ressources financières 90
Ressources informationnelles 92

**ANNEXES**

1. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles 96
2. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 97
3. Organigramme 98
4. Tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2008 100
5. Présence du Ministère au Québec 101
6. Présence du Ministère dans le monde 102

## Déclaration de la direction

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* relèvent du sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice 2008-2009, la direction du Ministère a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à s'assurer de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009*.

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données à l'appui et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles y afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Les membres de la direction,

**Marc Lacroix**
Sous-ministre

**Lucy Wells**
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

**Claire Deronzier**
Sous-ministre adjointe à l'Intégration

**Yvan Turcotte**
Sous-ministre adjoint à la Francisation, à la Performance, aux Partenariats et à la Promotion

Montréal, septembre 2009

## Rapport de validation des résultats

Monsieur Marc Lacroix
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information, en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation des données, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Le secrétaire général et directeur de la vérification interne,

**Younes Mihoubi**

Montréal, septembre 2009

## Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

**Mission**

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

**Vision**

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes.

**Valeurs**

L'éthique constitue une préoccupation importante au sein du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

**Domaines d'intervention**

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de la capacité d'accueil;
- facilite la réunification familiale entre les résidants québécois et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- favorise l'établissement des nouveaux arrivants, leur intégration linguistique et sociale et leur accès à l'emploi, notamment en arrimant les besoins des employeurs dans toutes les régions du Québec aux compétences des nouveaux arrivants et en soutenant les travailleurs qualifiés dans leurs efforts d'insertion socioprofessionnelle;
- fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques;
- offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2009, sont énumérés à l'annexe 1.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le gouvernement fédéral verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'annexe 2.

**Partenaires**

Le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes, des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des regroupements d'employeurs et de travailleurs, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

**Conseil des relations interculturelles**

Le Conseil des relations interculturelles fait partie du portefeuille ministériel. Cet organisme conseille la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes. Selon sa loi constitutive, le Conseil publie un rapport annuel de gestion distinct.

## L'année 2008-2009

Le ralentissement économique à l'échelle mondiale a sans contredit été l'événement marquant de l'année 2008-2009. Dans ce contexte plus difficile, le Ministère a gardé le cap sur les niveaux d'immigration prévus afin d'atteindre à moyen et long termes les objectifs démographiques, économiques et sociaux du gouvernement. Plusieurs actions ont ainsi été réalisées pour accroître la promotion du Québec à l'étranger, accélérer le traitement des demandes d'immigration et favoriser l'établissement à demeure d'un plus grand nombre d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires.

En réponse aux besoins croissants et diversifiés de la clientèle, des efforts ont été consacrés au développement et à l'implantation des nouvelles mesures annoncées en mars 2008 par la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, M[me] Yolande James. Ces mesures visent à franciser un plus grand nombre de personnes immigrantes, à le faire plus tôt et mieux. En synergie avec le Pacte gouvernemental pour l'emploi, elles visent également à intégrer plus rapidement au marché du travail les personnes immigrantes, en mobilisant les entreprises, ainsi qu'à favoriser leur établissement en région, en misant sur le partenariat avec les conférences régionales des élus, les municipalités et les organismes communautaires.

Dans la foulée du dépôt du rapport de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles, la ministre a fait connaître, à l'automne 2008, son plan global d'intégration des personnes immigrantes et de valorisation de la diversité au sein de la société québécoise. La ministre a également déposé à l'Assemblée nationale un projet de loi pour appuyer la mise en œuvre de la Politique gouvernementale *La diversité : une valeur ajoutée* et de son plan d'action.

Le Ministère a joué un rôle actif au Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques, tenu en octobre 2008, dont l'objectif était d'établir des partenariats entre le gouvernement, les entreprises et les partenaires socioéconomiques dans le but de consolider le visage français de la métropole. Au terme de la rencontre, un plan d'action pour accroître la francisation des petites entreprises a été adopté et fait, depuis, l'objet d'un mécanisme de suivi auquel participe étroitement le Ministère.

En 2008-2009, la totalité de l'enveloppe gouvernementale allouée au chapitre de l'intégration et de la francisation des immigrants a été versée au Ministère afin d'assurer une plus grande rigueur et une plus grande transparence. C'est ainsi que le Ministère a mis en œuvre les premières ententes de services conclues avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Enfin, le Ministère a amorcé en cours d'année de nombreux chantiers pour améliorer sa performance organisationnelle et sa reddition de comptes, dans un contexte d'accroissement de la clientèle, dont les besoins sont de plus en plus diversifiés. Le Ministère met ainsi tout en œuvre pour faire en sorte que l'immigration contribue encore davantage au développement démographique, économique, social et culturel du Québec.

## Faits saillants des résultats obtenus en 2008-2009

### IMMIGRATION

- 49 136 certificats de sélection du Québec ont été délivrés entre le 1er janvier et le 31 décembre 2008, soit une hausse de 8 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation contribuera à l'atteinte des cibles d'admission des prochaines années.

- 45 264 personnes immigrantes ont été admises au Québec en 2008, soit 96,9 % de la cible minimale établie. Il est possible que la crise économique mondiale amène certains candidats à retarder leur projet d'immigration.

- Le *Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers* a été modifié afin d'accélérer la sélection de candidats dont le profil professionnel répond aux besoins prioritaires du marché du travail.

- Un nouveau programme d'immigration, le Programme de l'expérience québécoise, a été élaboré afin de faciliter le passage du statut de résident temporaire au statut de résident permanent pour les étudiants étrangers diplômés du Québec et les travailleurs temporaires spécialisés. L'implantation de ce nouveau programme, une fois approuvé par le gouvernement, est prévue en 2009-2010.

- 2 224 étudiants étrangers ont fait une demande de résidence permanente en 2008, ce qui représente une hausse de 7,2 % par rapport à l'année précédente.

- Les placements des candidats sélectionnés par le Québec dans le cadre du Programme des immigrants investisseurs ont totalisé 580 millions de dollars en 2008, ce qui a permis à Investissement Québec de verser une aide financière à l'investissement de 62,3 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises du Québec. Ce programme a aussi fait l'objet d'assouplissements réglementaires afin d'en améliorer la compétitivité.

- Un nouveau processus de traitement des engagements a été mis en place en matière d'immigration familiale afin de réduire les délais et d'accélérer le regroupement familial.

### FRANCISATION

- 22 637 personnes immigrantes ont participé aux cours de français à temps complet, à temps partiel et en ligne du Ministère, ce qui constitue une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente. Jamais le Ministère n'aura francisé autant de personnes immigrantes en une seule année.

- En 2008-2009, 2 012 personnes se sont inscrites à la francisation en ligne (FEL), alors que la cible était de 1 500 pour l'ensemble des nouveaux cours mis en œuvre durant l'année. La FEL a également remporté, en mars 2009, le *Mérite du français dans les technologies de l'information* décerné par l'Office québécois de la langue française.

- Trois nouveaux services ont été élaborés et implantés afin de répondre aux besoins des personnes immigrantes apprenant le français : un cours de français en ligne (formule avec tuteur et formule en autoformation), des cours spécialisés à temps complet de niveau plus avancé en français écrit et en communication orale, et du matériel pédagogique pour des cours dans le domaine du génie.

- 13,6 % de l'ensemble des étudiants à temps complet et à temps partiel ont suivi des cours spécialisés de niveau plus avancé, alors que la cible était de 10 %.

- Les immigrants admis au pays depuis plus de cinq ans, les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers détenteurs d'un certificat de sélection du Québec peuvent dorénavant suivre les cours à temps partiel.

- Rendus admissibles en 2008-2009 à l'allocation de transport du Ministère, les étudiants issus du regroupement familial ont accru leur participation aux cours de français à temps complet de 16 %.

INTÉGRATION

- 15 033 personnes nouvellement arrivées au Québec ont participé à une entrevue individuelle ou à une séance de groupe sur les premières démarches d'installation, soit 493 personnes de plus que la cible établie pour cette période.

- 7 017 nouveaux arrivants ont bénéficié d'un service d'accompagnement par le Ministère, soit 27,2 % de plus que l'année précédente.

- 1 982 personnes ont été accompagnées dans leur démarche d'accès aux métiers et professions réglementés, soit un accroissement de 13 % comparativement à 2007-2008.

- 17 694 *Évaluations comparatives* ont été réalisées, ce qui représente une augmentation de près de 2 500 évaluations par rapport à l'année précédente, soit une hausse de 16,4 %.

- La présence en région des personnes immigrantes est passée de 30 378 en janvier 2008 à 32 105 en janvier 2009, soit une augmentation de 5,7 %.

- 202 projets axés sur le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité, la lutte contre le racisme et la discrimination, ainsi que la résolution des tensions intercommunautaires ont été soutenus dans diverses régions du Québec.

- Dans le cadre de *Défi Montréal*, les principaux acteurs socioéconomiques de l'île de Montréal ont amorcé, en 2008-2009, le déploiement d'une stratégie d'action concertée pour favoriser l'intégration économique réussie des personnes immigrantes.

- Des moyens de sensibilisation aux valeurs communes ont été mis en place, notamment l'inclusion dans le formulaire *Demande de certificat de sélection* de la catégorie économique et de la catégorie du regroupement familial d'une *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*.

- En octobre 2008, la politique gouvernementale *La diversité : une valeur ajoutée* a été annoncée ainsi que le plan d'action 2008-2013 y afférent.

## PARTENARIATS

- Le Ministère a conclu un partenariat économique avec Montréal International pour promouvoir la résidence permanente auprès des travailleurs temporaires spécialisés de la grande région de Montréal.

- Le Ministère assume le leadership gouvernemental en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes et il rend compte pour la première fois des résultats obtenus dans le cadre des ententes interministérielles avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il a aussi conclu une première entente de collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, et renouvelé pour trois ans l'entente conclue avec le MESS pour favoriser l'accès au travail des immigrants et des personnes des minorités visibles.

- Au 31 mars 2009, le Ministère avait signé 72 ententes avec des Alliances françaises et autres instituts pour favoriser la francisation depuis l'étranger des candidats sélectionnés par le Québec, soit 14 de plus qu'à la même date l'année précédente.

- Annoncées lors du Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques, des ententes ont été signées avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, la Confédération des syndicats nationaux, la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec et deux comités sectoriels de main-d'œuvre pour favoriser la francisation dans les petites et moyennes entreprises. En 2008-2009, le Ministère a joint 574 étudiants dans 22 entreprises au moyen de cette formule.

- Trois ententes ont également été signées avec trois organismes communautaires pour qu'ils informent et orientent vers les cours de français les personnes immigrantes au Québec depuis plus de trois ans n'ayant pas encore commencé leur parcours de francisation.

- Sept nouvelles ententes ont été conclues avec des partenaires, notamment des organismes de réglementation, pour faciliter l'accès aux professions et métiers réglementés. À titre d'exemple, mentionnons le programme de formation d'appoint offert aux sages-femmes formées à l'étranger.

- Poursuivant le même objectif, le Ministère a signé quatre nouvelles ententes avec les conférences régionales des élus (CRÉ) hors Région métropolitaine de Montréal et une avec une municipalité, portant ainsi le nombre d'ententes avec des CRÉ à douze et à six avec des villes. En outre, six nouvelles ententes ont été conclues avec des organismes à but non lucratif œuvrant en régionalisation, portant leur nombre à seize.

## ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

- Avec l'objectif d'accroître la prestation électronique de services et de contribuer ainsi à l'élargissement du « gouvernement en ligne », un service transactionnel a été mis en ligne pour la *Demande de certificat d'acceptation du Québec pour études*. De plus, l'architecture détaillée pour le développement d'un service d'admission en ligne au cours de français à temps complet a été réalisée.

- Le 31 mars 2009, le Ministère a rendu public son *Plan d'action de développement durable 2009-2013* pour ainsi contribuer à la stratégie gouvernementale en la matière.

- L'Éco-comité mis sur pied au sein du Ministère a pour mandat d'évaluer les pratiques actuelles sur le plan environnemental et de proposer des améliorations pour réduire la surconsommation de biens et de ressources, sur une base tant individuelle que collective. Diverses activités ont été réalisées : capsules d'information dans l'intranet, conférence midi sur l'efficacité énergétique en milieu de travail en collaboration avec Équiterre, installation de bacs pour le recyclage des piles, participation à *Défi Climat*, certification ISO Vélo par Vélo Québec et message environnemental à intégrer aux courriels.

- Avec un taux d'embauche de 43,2 % de membres des groupes cibles, le Ministère dépasse largement, en 2008-2009, l'objectif gouvernemental de 25 %.

- En 2008, le Ministère a investi 1,94 % de sa masse salariale dans le maintien, le développement et le transfert des compétences, doublant presque l'obligation légale de 1 %.

- Le Ministère a de plus accéléré l'implantation de l'Analyse différenciée selon les sexes dans ses pratiques et retenu à cet égard deux programmes prioritaires dont le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) et le Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée*.

## PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Le Ministère s'est doté d'une nouvelle vision d'affaires qui s'est concrétisée dans le *Plan stratégique 2008-2012*.

- Le Ministère s'est également doté de politiques importantes, dont la *Politique de la sécurité de l'information* et la *Politique de communication interne*, de même qu'un code de conduite et d'éthique.

- Dans une optique de consolidation de la gouvernance ministérielle, des comités consultatifs externes d'experts ont été mis sur pied en matière de vérification, de services à la clientèle et de développement économique.

- Le Ministère a adopté le *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* qui précise ses orientations en la matière, de manière à guider les plans sectoriels, les projets de développement et les diverses initiatives d'amélioration mises en œuvre pour réaliser le *Plan stratégique*.

- Le *Plan directeur de gestion des ressources humaines 2008-2012* a été élaboré, de même qu'une planification de la main-d'œuvre sur quatre ans. Deux sondages sur la satisfaction au travail ont aussi été réalisés auprès du personnel et des plans d'action ont été élaborés dans les différentes unités de travail en fonction des résultats obtenus.

- Un comité de jeunes de moins de 35 ans, le *Groupe action relève*, a été mis sur pied pour favoriser l'attraction, la rétention et l'intégration des jeunes au Ministère ainsi qu'alimenter la réflexion des autorités à cet égard.

- Le *Cadre ministériel de gestion intégrée des risques* a été adopté en décembre 2008. Des éléments structurants tels qu'un guide de mise en œuvre et une politique de gestion ont aussi été élaborés.

- Une refonte majeure de l'architecture technologique des systèmes d'information du Ministère est en voie de réalisation pour les adapter à la croissance de la prestation électronique des services. Cette refonte s'inscrit dans le cadre d'une importante mise à niveau de l'ensemble des systèmes qui s'échelonnera sur quatre ans.

- Enfin, le Ministère a amorcé plusieurs projets d'amélioration de la qualité pour soutenir la réalisation de sa planification stratégique, dont la révision et l'optimisation de ses processus, l'élaboration d'un cadre de référence et d'outils communs pour les services d'accompagnement à Montréal, l'optimisation de l'organisation des services de renseignements et la sécurisation des processus d'encaissement.

## Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*

### ORIENTATION 1

**Favoriser la pleine participation en misant sur l'ouverture à la diversité et le partage des valeurs communes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 1.1**<br>Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité | PS 1.1.1<br>Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs | Préparation d'un devis préliminaire pour une enquête permettant de mesurer la connaissance et la compréhension des valeurs communes du Québec | Devis préliminaire complété | ☑ | 22 |
| | PS 1.1.2<br>Nombre et proportion d'immigrants ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* | Intégration de la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* au formulaire *Demande de certificat de sélection* (DCS) des catégories d'immigration économique et familiale | Déclaration intégrée dans les DCS | ☑ | 23 |
| | PS 1.1.3<br>Degré d'ouverture à la diversité | Préparation d'un devis préliminaire pour une enquête permettant de mesurer le degré d'ouverture à la diversité de la population québécoise | Devis préliminaire complété | ☑ | 23 |
| **OBJECTIF 1.2**<br>Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration | PS 1.2.1<br>Degré de connaissance de l'apport de l'immigration | Préparation d'un devis préliminaire pour une enquête permettant de mesurer la connaissance de l'apport de l'immigration au sein de la population québécoise | Devis préliminaire complété | ☑ | 24 |
| **OBJECTIF 1.3**<br>Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination | PS 1.3.1<br>Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières | Dévoilement de la Politique et du Plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée*<br>Refonte des programmes d'aide financière dans le domaine des relations interculturelles | Politique et Plan d'action *La Diversité : une valeur ajoutée* dévoilés<br>Programmes d'aide financière dans le domaine des relations interculturelles révisés | ☑ | 25 |

### ORIENTATION 2

**Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 2.1**<br>Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire | PS 2.1.1<br>Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie | Entre 46 700 et 49 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2008* | 45 264 personnes immigrantes admises en 2008 | ⚠ | 26 |
| **OBJECTIF 2.2**<br>Augmenter le nombre de travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec | PS 2.2.1<br>Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection | Préparation et approbation par le Conseil des ministres des modifications réglementaires | Modifications réglementaires préparées et approuvées par le Conseil des ministres | ☑ | 29 |
| | PS 2.2.2<br>Délai de traitement des dossiers de ces candidats | Définir un mécanisme d'arrimage entre employeurs et candidats sélectionnés | Mécanisme défini et entente signée avec le MESS | ☑ | 29 |
| | PS 2.2.3<br>Nombre de candidats ayant fait l'objet d'un traitement prioritaire et qui ont obtenu une offre d'emploi depuis l'étranger | Préparation et approbation par le Conseil des ministres des modifications réglementaires | Modifications réglementaires préparées et approuvées par le Conseil des ministres | ☑ | 30 |

☑ Objectif atteint ou dépassé ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 2

**Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 2.3**<br>Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent | PS 2.3.1<br>Nombre d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection | Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 300 étudiants étrangers | + 7,2 %, 2 224 étudiants | ⚠ | 30 |
| | | Augmentation de 15 % par rapport aux résultats de 2008, soit 1 050 travailleurs temporaires | - 24,4 %, 692 travailleurs temporaires | ☒ | 30 |
| **OBJECTIF 2.4**<br>Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les immigrants investisseurs et soutenir leur établissement au Québec | PS 2.4.1<br>Taux de croissance des investissements | Aucune cible définie[1] | Nombre de placements : 1 450<br>Valeur des placements : 580 M$ | | 31 |
| | PS 2.4.2<br>Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement | Mise en place du Programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs | Conception de matériel promotionnel et développement d'une stratégie de communication avec les consultants | ⚠ | 31 |

## ORIENTATION 3

**Assurer le leadership et la cohérence de l'action gouvernementale en matière de francisation et d'intégration**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 3.1**<br>Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes | PS 3.1.1<br>Nombre de projets et portée des projets résultant de l'harmonisation des services | *Offre de service gouvernementale en matière de francisation*<br>Adoption d'une échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français par le Ministère et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport | *Échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français* : niveaux 1 à 8 élaborés | ☑ | 32 |
| | | *Offre de service gouvernementale en matière d'intégration*<br>2 projets, soit deux ententes de partenariat signées respectivement avec les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation | 2 ententes signées | ☑ | 33 |
| **OBJECTIF 3.2**<br>Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes | PS 3.2.1<br>Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale | Cadre interministériel élaboré et premier suivi annuel | Ententes signées, cadre de suivi élaboré et premier suivi entrepris | ☑ | 34 |

1. Le taux de croissance des investissements est un nouvel indicateur et l'année 2008 était une des années de référence utilisées pour définir l'objectif 2009-2011.

## ORIENTATION 4

**Enrichir l'offre de service en francisation et en accroître la portée auprès des personnes immigrantes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 4.1**<br>Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux en francisation | PS 4.1.1<br>Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie | Augmentation de 5 % par rapport aux résultats du Ministère de 2007-2008, soit 19 167 étudiants | + 24 %, soit 22 637 étudiants | ☑ | 36 |
| **OBJECTIF 4.2**<br>Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins | PS 4.2.1<br>Nombre de nouveaux services | 2 nouveaux services | 3 nouveaux services | ☑ | 37 |
| | PS 4.2.2<br>Nombre de clients joints par chaque nouveau service | 1 500 clients pour l'ensemble des nouveaux services | 2 982 clients joints | ☑ | 38 |
| **OBJECTIF 4.3**<br>Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés | PS 4.3.1<br>Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés | 10 % des étudiants du temps complet et du temps partiel inscrits à des cours spécialisés de niveau plus avancé | 13,6 % des étudiants du temps complet et du temps partiel, soit 2 835 étudiants | ☑ | 39 |
| | PS 4.3.2<br>Nombre et proportion des étudiants ayant réussi un examen de niveau plus avancé | Conditionnel à la mise en place d'un service gouvernemental d'évaluation des compétences en français au moyen de tests standardisés | Aucun résultat disponible | | 40 |

## ORIENTATION 5

**Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 5.1**<br>Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement | PS 5.1.1<br>Nombre et proportion des nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accueil par le Ministère | Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 14 540 nouveaux arrivants accueillis par le Ministère | + 13,7 %, soit 15 033 nouveaux arrivants accueillis par le Ministère | ☑ | 41 |
| | PS 5.1.2<br>Nombre et proportion des nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accompagnement par le Ministère | Augmentation de 5 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 5 794 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère | + 27,2 %, soit 7 017 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère | ☑ | 42 |
| | PS 5.1.3<br>Nombre et proportion de nouveaux arrivants accompagnés au Québec par les organismes communautaires partenaires | Développement d'un outil de reddition de comptes informatisé en collaboration avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes | Outil de gestion élaboré | ☑ | 42 |
| **OBJECTIF 5.2**<br>Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés | PS 5.2.1<br>Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère | 1 800 personnes | 1 982 personnes | ☑ | 44 |
| | PS 5.2.2<br>Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées | 15 000 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées | 17 694 *Évaluations comparatives* délivrées | ☑ | 45 |
| | PS 5.2.3<br>Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence après avoir acquis de l'expérience | Conclusion d'une entente avec Emploi-Québec sur les modalités de mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel* | Entente conclue avec Emploi-Québec | ☑ | 46 |

## ORIENTATION 5

**Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 5.3**<br>Hausser de 3,5 % par année le nombre de nouveaux arrivants (cohorte de cinq ans) établis hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM) | PS 5.3.1<br>Nombre et proportion de nouveaux arrivants établis hors de la RMM (par région) | Augmentation de 3,5 % par rapport aux résultats de 2007-2008 : 31 441 personnes immigrantes en janvier 2009 | + 5,7 %, soit 32 105 personnes immigrantes hors RMM, en janvier 2009 (18,5 % de l'ensemble) | ☑ | 47 |
| | PS 5.3.2<br>Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et d'ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances | 12 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 16 ententes avec les OBNL en régionalisation et 3 avec les organismes municipaux et économiques | 12 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 16 ententes avec les OBNL en régionalisation et 1 avec les organismes municipaux et économiques | ⚠ | 49 |
| | PS 5.3.3<br>Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région* | Développement de la mesure en collaboration avec le MESS | *Passerelle pour l'emploi en région* en phase de développement en collaboration avec le MESS | ⚠ | 50 |

## ORIENTATION 6

**Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 6.1**<br>Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne | PS 6.1.1<br>Nombre et proportion de programmes et de services examinés | Adoption d'une démarche pluriannuelle déclinée en quatre plans liés à l'amélioration des services et à l'examen de la performance et de la pertinence :<br>■ *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*<br>■ *Plan triennal d'évaluation de programmes 2009-2012*<br>■ *Planification annuelle de vérification interne 2008-2009*<br>■ *Plan annuel d'amélioration de la performance 2009-2010* | Deux plans adoptés :<br>■ *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*<br>■ *Planification annuelle de vérification interne 2008-2009*<br><br>Deux plans élaborés en voie d'approbation :<br>■ *Plan triennal d'évaluation de programmes 2009-2012*<br>■ *Plan annuel d'amélioration de la performance 2009-2010* | ⚠ | 52 |
| | PS 6.1.2<br>Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés | Réalisation d'une consultation ministérielle en vue de l'élaboration d'un plan triennal d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle | Consultation ministérielle réalisée | ☑ | 53 |
| | PS 6.1.3<br>Nombre de nouveaux services en ligne | 2 nouveaux services en ligne | 2 nouveaux services mis en ligne | ☑ | 53 |
| | PS 6.1.4<br>Nombre et proportion de clients qui se prévalent des nouveaux services en ligne | ■ Demande de certificat d'acceptation pour études (DCA pour études) – aucune cible précisée<br>■ Cours de français en ligne :<br>formule avec tuteur – 1 500 clients<br>formule en autoformation – 50 clients | ■ DCA pour études – 5 541 clients (25,9 %)<br>■ Cours de français en ligne :<br>formule avec tuteur – 1 928 clients<br>formule en autoformation – 84 clients | ☑ | 54 |

## ORIENTATION 6

**Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 6.2**<br>Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère | PS 6.2.1<br>Adoption de l'approche | Cadre ministériel de gestion intégrée des risques adopté en 2008-2009 | Cadre ministériel de gestion intégrée des risques adopté | ☑ | 54 |
| | PS 6.2.2<br>Degré de réalisation de son application | 30 % à 40 % de l'ensemble des processus d'affaires | 31 % de l'ensemble des processus d'affaires réalisé | ☑ | 55 |
| **OBJECTIF 6.3**<br>Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires | PS 6.3.1<br>Mise en place d'un tableau de bord de gestion | Analyse de l'état de la situation et des attentes de la haute direction; élaboration d'un prototype de tableau de bord | Rapport de l'état de la situation produit; prototype élaboré | ☑ | 55 |

## ORIENTATION 7

**Assurer le développement des compétences des ressources humaines et leur engagement dans l'atteinte des résultats visés par le Ministère**

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2008 OU 2008-2009 | RÉSULTATS 2008 OU 2008-2009 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 7.1**<br>Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines | PS 7.1.1<br>Adoption du plan directeur en 2008 | Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* | *Plan directeur* adopté | ☑ | 56 |
| | PS 7.1.2<br>Degré de réalisation du plan directeur | 20 % de réalisation du *Plan directeur* | *Plan directeur* réalisé à 25 % | ☑ | 56 |
| | PS 7.1.3<br>Degré d'appréciation des employés au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées | Connaître le degré de satisfaction des employés<br>Repérer les forces organisationnelles du Ministère et les pratiques à développer dans une optique d'amélioration continue | 2 sondages réalisés auprès du personnel | ☑ | 57 |
| | PS 7.1.4<br>Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences | 1 % ou plus de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert de compétences | 1,94 % de la masse salariale (1 315 412 $) | ☑ | 60 |

## Synthèse des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens 2008*

| SERVICE | ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES, SAUF EXCEPTION) | RÉSULTATS 2008-2009 | | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Demandes traitées | % atteint dans les délais | | |
| **Services généraux** | | | | | |
| Demande de renseignements | | | | | |
| ■ Téléphone | Réponse à un appel téléphonique (3 minutes) | 169 345 | 68,8 | ☒ | 65 |
| ■ Courriel | Réponse à un courriel (10 jours) | 18 783 | 81,0 | ⚠ | 66 |
| ■ Courrier | Réponse à un courrier (10 jours) | 191 | 100,0 | ☑ | 67 |
| Plainte | Traitement d'une plainte (10 jours) | 137 | 73,3 | ☒ | 67 |
| **Immigration** | | | | | |
| Demande d'immigration permanente (travailleurs et gens d'affaires) | Accusé de réception (30 jours) | 32 770 | 80,0 | ⚠ | 69 |
| Demande de séjour temporaire au Québec (étudiants étrangers) | Traitement d'une demande (20 jours) | 23 900 | 94,0 | ⚠ | 70 |
| Demande d'engagement de parrainage familial | Décision — demande sans évaluation financière (20 jours) | 10 315 | 96,0 | ⚠ | 71 |
| | Décision — demande avec évaluation financière (40 jours) | 1 070 | 98,0 | ⚠ | 71 |
| Demande d'engagement de parrainage collectif | Décision — demande avec entente-cadre (9 jours) | 167 | 93,0 | ⚠ | 72 |
| | Décision — demande sans entente-cadre (18 jours) | 479 | 85,0 | ⚠ | 72 |
| **Intégration** | | | | | |
| Première entrevue d'accueil | Rendez-vous offert (5 jours) | 16 065 | 83,3 (13 389) | ⚠ | 73 |
| Séance d'information thématique sur le marché du travail au Québec | Rendez-vous offert (10 jours) | 7 217 | 98,3 (7 096) | ⚠ | 74 |
| *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* | Délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (45 jours) | 17 694 | 73,9 | ☒ | 75 |
| Accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation | Rendez-vous offert (20 jours pour première entrevue) | 3 042 | 98,1 (2 984) | ⚠ | 76 |
| **Francisation** | | | | | |
| Cours de français à temps complet | Avis d'admissibilité (20 jours) | 9 226 | 80,0 (7 377) | ⚠ | 77 |
| | Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours) | 6 603 | 87,4 (5 768) | ⚠ | 78 |

☑ Force à maintenir (100 %) ⚠ Performance à améliorer (80 à 100 %) ☒ Défi à relever (moins de 80 %)

# PERFORMANCE 2008-2009

# PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*

**Période de référence pour les cibles du *Plan stratégique 2008-2012***

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs y afférents tels que le nombre de demandes de certificats de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés, le nombre de personnes immigrantes établies en région ou le volume des placements générés par le Programme des immigrants investisseurs.
La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base. Une cible peut également être liée à l'année civile s'il s'agit d'une exigence législative comme dans le cas du pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences.

## ENJEU 1

L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRATION ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

## ORIENTATION 1

**FAVORISER LA PLEINE PARTICIPATION EN MISANT SUR L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ ET LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES**

| ORIENTATION 1 | Objectif 1.1 |
|---|---|
| | **Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité** |
| Indicateur 1.1.1 | Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs |
| **Cible 2008-2009 :** | Préparation d'un devis préliminaire pour une enquête permettant de mesurer la connaissance et la compréhension des valeurs communes du Québec<br>Cible 2011-2012 : Avoir mesuré la connaissance et la compréhension des valeurs communes du Québec par les personnes immigrantes et par la population québécoise |
| **Résultats 2008-2009** | Devis préliminaire complété |

La cible 2008-2009 a été atteinte. Un projet d'enquête est en cours d'élaboration. Cette enquête permettra de rendre compte du niveau de connaissance et de compréhension des valeurs communes du Québec qu'ont les personnes immigrantes, du degré d'ouverture à la diversité (indicateur 1.1.3) et du degré de connaissance de l'apport de l'immigration (indicateur 1.2.1) qu'a l'ensemble de la société québécoise.

### UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère a mis en place des moyens pour renforcer ses actions auprès des personnes immigrantes en vue de les sensibiliser à l'importance de respecter les valeurs communes du Québec et d'apprendre le français, si elles ne le parlent pas déjà. Ces moyens, décrits ci-après, sont détaillés dans la brochure *Pour enrichir le Québec : affirmer les valeurs communes de la société québécoise*, dévoilée le 29 octobre 2008.

- Un feuillet en français, en anglais et en espagnol expliquant les valeurs communes de la société québécoise a été produit. Il est remis à l'étranger aux candidats à l'immigration. Il est aussi accessible en ligne.
- Une page Internet (www.valeurscommunesduquebec.gouv.qc.ca) a été créée qui présente notamment le contenu du feuillet sur les valeurs communes. De plus, plusieurs hyperliens ont été créés dans les sites ministériels menant à cette page.
- Le formulaire *Demande de certificat de sélection* (DCS) a été modifié en y ajoutant une déclaration à signer sur les valeurs communes. En apposant leur signature, les candidats à l'immigration attestent avoir pris connaissance de ces valeurs et déclarent vouloir vivre dans le cadre et le respect de celles-ci et vouloir apprendre le français, s'ils ne le parlent pas déjà.
- Le guide *Apprendre le Québec*, remis aux nouveaux arrivants et accessible en ligne dans le site Immigration-Québec, a été enrichi, entre autres, d'information détaillée sur les valeurs communes.
- Les séances préparatoires à l'arrivée offertes par le BIQ de Paris et l'antenne de Bruxelles et au cours des missions au Maghreb ont été révisées pour inclure un volet sur les valeurs communes.
- Les contenus sur les valeurs communes du cours de français en ligne ont été revus et enrichis.

Indicateur 1.1.2 — Nombre et proportion d'immigrants ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*

**Cible 2008-2009 :** Intégration de la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* dans le formulaire *Demande de certificat de sélection* des catégories d'immigration économique et familiale
Cible 2010 : Signature de la *Déclaration* par 100 % des candidats adultes des catégories d'immigration économique et familiale

**Résultats 2008-2009** — *Déclaration* intégrée dans les DCS

La cible 2008-2009 a été atteinte. La *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* a été intégrée dans la DCS le 2 février 2009. De plus, pour les personnes parrainées, le nouveau formulaire, qui inclut la *Déclaration*, a été mis en ligne le 10 mars 2009.

Afin d'assurer le traitement équitable des demandes des personnes ayant téléchargé le formulaire avant le 2 février 2009, le Ministère a prévu une période de transition qui se terminera en juin 2009.

Indicateur 1.1.3 — Degré d'ouverture à la diversité

**Cible 2008-2009 :** Préparation d'un devis préliminaire pour une enquête permettant de mesurer le degré d'ouverture à la diversité de la population québécoise
Cible 2011-2012 : Avoir mesuré le degré d'ouverture à la diversité de la population québécoise

**Résultats 2008-2009** — Devis préliminaire complété

La cible 2008-2009 a été atteinte. Comme précisé à l'indicateur 1.1.1, la même enquête permettra de rendre compte du degré d'ouverture à la diversité de l'ensemble de la société québécoise.

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère est engagé depuis plusieurs années dans le maintien de relations interculturelles harmonieuses. Par diverses interventions, décrites ci-après, il contribue à prévenir l'exclusion de certains groupes ethniques ou de certaines communautés culturelles, à favoriser le rapprochement interculturel et la pleine participation à la société des Québécois de toutes origines et à sensibiliser l'ensemble de la population à l'importance de l'ouverture à la diversité.

- La mise en œuvre du Programme d'appui aux relations interculturelles et du Programme de soutien à la pleine participation et à l'ouverture à la diversité a permis de soutenir 202 projets axés sur le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité, la lutte contre le racisme et la discrimination, ainsi que la résolution des tensions intercommunautaires, et ce, dans plusieurs régions du Québec. Cet effort représente au total plus de 4 200 000 $.
- Le Ministère a participé à l'organisation de grands événements tels que la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, le Mois de l'histoire des Noirs, les Prix québécois de la citoyenneté et la Semaine d'actions contre le racisme.
- Des activités de sensibilisation à la gestion de la diversité en emploi ont été réalisées auprès des employeurs et un service d'accompagnement leur a été offert dans le but de prévenir ou de résoudre des problèmes en milieu de travail.
- La Politique gouvernementale *La diversité : une valeur ajoutée* et le plan d'action destiné à la mettre en œuvre (voir l'indicateur 1.3.1) témoignent de l'engagement du Ministère d'agir pour promouvoir l'ouverture à la diversité.

**ORIENTATION 1** | **Objectif 1.2**

**Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration**

Indicateur 1.2.1 — Degré de connaissance de l'apport de l'immigration

**Cible 2008-2009 :** Préparation d'un devis préliminaire pour une enquête permettant de mesurer la connaissance de l'apport de l'immigration de la population québécoise

Cible 2011-2012 : Avoir mesuré le degré de connaissance de l'apport de l'immigration de la population québécoise

**Résultats 2008-2009** — Devis préliminaire complété

La cible 2008-2009 a été atteinte. Le projet d'enquête mentionné ci-dessus permettra également de rendre compte du degré de connaissance de l'apport de l'immigration de l'ensemble de la société québécoise.

UNE ACTION SOUTENUE

En mars 2008, lors de l'annonce des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'accès à l'emploi des immigrants, l'intention du Ministère de promouvoir et de faire valoir le rôle essentiel de l'immigration dans l'évolution démographique du Québec et dans son développement économique a été réitérée. Un des mécanismes proposés était une campagne d'information, de promotion et de sensibilisation sur l'apport de l'immigration au développement du Québec. Le lancement de la campagne est prévu à l'automne 2009. Ainsi, un appel d'offres public a été lancé au terme duquel une agence a été retenue pour la réalisation de cette campagne qui a pour objectifs de :

- rallier tous les Québécois à l'idée que la diversité les renforce collectivement;
- mieux faire connaître la réalité de l'immigration au Québec, constituée en majeure partie de travailleurs qualifiés;
- faire valoir la nécessité de compter sur l'immigration pour infléchir la courbe démographique, répondre aux besoins de main-d'œuvre et stimuler la croissance économique;
- promouvoir des relations interculturelles harmonieuses.

| ORIENTATION 1 | Objectif 1.3 |
|---|---|
| | **Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination** |
| Indicateur 1.3.1 | Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières |
| **Cibles 2008-2009 :** | Dévoilement de la politique et du plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée*<br>Refonte des programmes d'aide financière dans le domaine des relations interculturelles<br>Cible 2011-2012 : Réalisation de 90 % des mesures du plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère |
| **Résultats 2008-2009** | Politique et plan d'action *La Diversité : une valeur ajoutée* dévoilés<br>Programmes d'aide financière dans le domaine des relations interculturelles révisés. |

Les cibles 2008-2009 ont été atteintes. La politique gouvernementale *La diversité : une valeur ajoutée* et le plan d'action qui l'accompagne ont été dévoilés le 29 octobre 2008 et les programmes d'aide financière dans le domaine des relations interculturelles ont été révisés et fusionnés en un seul programme. Ces importantes actions visent à renforcer le rapprochement interculturel, à soutenir la gestion de la diversité et à contrer la discrimination.

**Politique et Plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée***

Le projet de loi n° 16, Loi favorisant l'action de l'Administration à l'égard de la diversité culturelle, qui vise à appuyer la mise en œuvre de la politique gouvernementale et du plan d'action, a été déposé le 18 mars 2009.

En 2008-2009, le plan d'action a commencé à se déployer et les mesures sont à des degrés d'avancement divers. Le Ministère, qui coordonne la mise en œuvre et le suivi du plan d'action, a mis en place les principales instances de gouvernance, soit un forum sous-ministériel et un comité interministériel. Le comité d'évaluation est en train d'être créé et la programmation de recherche ainsi que les mécanismes d'évaluation de programme sont en cours d'élaboration.

**Refonte des programmes d'aide financière**

Le Ministère a procédé à une refonte complète du Programme d'appui aux relations interculturelles et du Programme de soutien à la pleine participation et à l'ouverture à la diversité. Ainsi, depuis le 1er avril 2009, ces programmes sont fusionnés en un seul programme, le Programme Action diversité. Cette refonte découle de la volonté d'accroître les retombées des projets soutenus, de fournir une plus grande flexibilité au programme en fonction des problématiques spécifiques aux régions et aux localités et de renforcer le suivi des projets afin de dégager une vue d'ensemble des résultats du programme.

Dans le but de mieux atteindre les objectifs du nouveau programme, le Ministère procède dorénavant par appels de projets. Un processus de sélection des projets plus formel, à entrée fixe, a été mis en place. Il couvre cinq champs : l'adaptation des personnes des communautés culturelles aux réalités des milieux de vie, notamment celles du milieu du travail, l'ouverture de la société au pluralisme et le rapprochement interculturel, la lutte contre le racisme et la discrimination, la prévention de l'adhésion des jeunes des communautés culturelles aux gangs de rue et la préparation des personnes des communautés culturelles à occuper des postes décisionnels.

# ENJEU 2

## L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

# ORIENTATION 2

**RECRUTER ET SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DU QUÉBEC**

**ORIENTATION 2** | **Objectif 2.1**

**Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire**

Le mouvement d'immigration au Québec comporte quatre grandes catégories[2] :

- l'immigration économique, qui comprend les travailleurs qualifiés, les gens d'affaires (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes) et les aides familiales;
- le regroupement familial, qui comprend les conjoints, les enfants et les ascendants parrainés par un résident permanent ou un citoyen canadien;
- l'immigration humanitaire, qui comprend les réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés par le Québec à l'étranger et les demandeurs d'asile qui se sont vu reconnaître le statut de réfugié sur place;
- les autres immigrants, sélectionnés pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

| | |
|---|---|
| Indicateur 2.1.1 | Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie |
| **Cible 2008 :** | Entre 46 700 et 49 000 immigrants, conformément au *Plan annuel d'immigration 2008*<br>Cible 2011 : À déterminer au moment de la planification triennale de 2011-2013 |
| **Résultats 2008** | 45 264 immigrants admis en 2008 |

2. À côté de d'autres catégories d'immigration, moins connues, qui ne sont pas mentionnées ici. Par ailleurs, le conjoint et les enfants à charge d'un requérant principal sont inclus dans la même catégorie d'immigration.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2008, 45 264 personnes immigrantes ont été admises au Québec, ce qui représente 96,9 % de la cible minimale fixée à 46 700 admissions. Les objectifs d'admission ont été partiellement atteints et les hausses touchent essentiellement les catégories d'immigration économique et familiale.

Dans la catégorie de l'immigration humanitaire, malgré une diminution des admissions en 2008, les engagements du Québec en cette matière ont été respectés. Cette diminution est attribuable non pas à la baisse des admissions de réfugiés à l'étranger, mais à celle des admissions de réfugiés reconnus au Canada, laquelle découle uniquement du nombre de décisions positives rendues par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Le Ministère a réalisé deux missions de sélection de réfugiés à l'étranger. Au Bangladesh, 136 réfugiés pris en charge par l'État ont été sélectionnés, tandis qu'au Népal, leur nombre s'élève à 335.

L'admission sur le territoire canadien relève du gouvernement fédéral. Le Québec est par contre seul responsable de la sélection des immigrants qui veulent s'y établir et, à ce titre, les objectifs de sélection établis pour 2008 ont été atteints. Ainsi, la cible minimale (46 500 certificats de sélection) a été dépassée et le Ministère a délivré 49 136 certificats (106 %). Ce résultat, représentant une hausse de 8 % par rapport à l'année précédente, aura des répercussions sur les demandes d'admission des prochaines années.

Par ailleurs, le Ministère effectue des suivis réguliers avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour s'assurer que les cibles annuelles d'admission sont atteintes. Une entente visant l'échange de données de façon périodique permettra de faire des ajustements, s'il y a lieu.

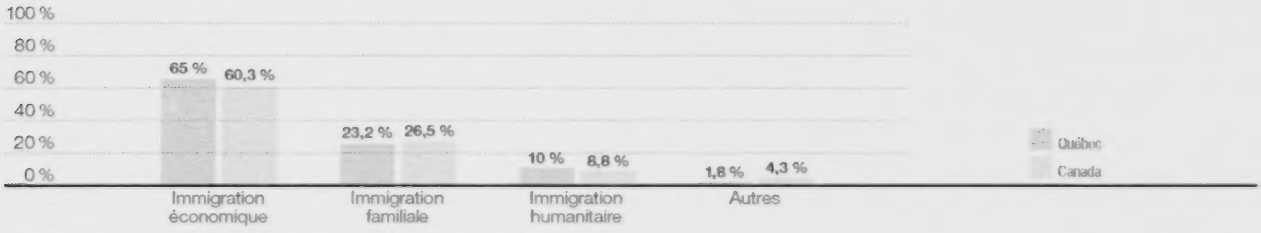
Un projet d'optimisation du traitement des demandes d'immigration économique a été amorcé afin de réduire les délais. En outre, un projet de règlement prépublié le 18 mars 2009 permettra de traiter en priorité les demandes d'immigration présentées par des personnes dont le profil professionnel répond aux besoins pressants du marché du travail.

## QUELQUES CHIFFRES SUR L'IMMIGRATION AU QUÉBEC EN 2008

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LE TERRITOIRE, 2008*

* *Données préliminaires pour 2008.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada.*

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, 2008*




* *Données préliminaires pour 2008.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada.*

## CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2004 À 2008

| Caractéristique | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008* | | 2004-2008 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Nombre | % | Nombre | % |
| **Groupe d'âge** | | | | | | | | |
| 0-14 ans | 9 004 | 8 767 | 8 849 | 8 994 | 9 156 | 20,2 | 44 770 | 20,1 |
| 15-24 ans | 5 809 | 5 779 | 6 266 | 5 783 | 5 436 | 12,0 | 29 073 | 13,1 |
| 25-34 ans | 16 821 | 16 035 | 15 895 | 16 669 | 17 033 | 37,6 | 82 453 | 37,0 |
| 35-44 ans | 8 911 | 9 008 | 9 325 | 9 486 | 9 687 | 21,4 | 46 417 | 20,8 |
| 45-64 ans | 3 166 | 3 340 | 3 775 | 3 678 | 3 333 | 7,4 | 17 292 | 7,8 |
| 65 ans et + | 535 | 383 | 571 | 591 | 619 | 1,4 | 2 699 | 1,2 |
| Information non disponible | | | | | | | | |
| **Total** | **44 246** | **43 321** | **44 681** | **45 201** | **45 264** | **100,0** | **222 704** | **100,0** |
| **Sexe** | | | | | | | | |
| Femmes | 22 137 | 21 743 | 22 298 | 22 630 | 22 776 | 50,3 | 111 584 | 50,1 |
| Hommes | 22 109 | 21 569 | 22 383 | 22 571 | 22 488 | 49,7 | 111 120 | 49,9 |
| **Total** | **44 246** | **43 312** | **44 681** | **45 201** | **45 264** | **100,0** | **222 704** | **100,0** |
| **Catégorie d'immigration** | | | | | | | | |
| Immigration économique | 26 717 | 26 310 | 25 975 | 28 030 | 29 439 | 65,0 | 136 471 | 61,3 |
| Regroupement familial | 9 367 | 9 103 | 10 410 | 9 776 | 10 494 | 23,2 | 49 150 | 22,1 |
| Réfugiés | 7 382 | 7 165 | 7 104 | 5 934 | 4 520 | 10,0 | 32 105 | 14,4 |
| Autres immigrants** | 780 | 734 | 1 192 | 1 461 | 811 | 1,8 | 4 978 | 2,2 |
| **Total** | **44 246** | **43 312** | **44 681** | **45 201** | **45 264** | **100.0** | **222 704** | **100,0** |
| **Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission** | | | | | | | | |
| Français seulement | 9 733 | 10 239 | 10 698 | 10 759 | 10 593 | 23,4 | 55 022 | 23,4 |
| Français et anglais | 14 743 | 14 599 | 15 097 | 16 513 | 16 730 | 37,0 | 77 682 | 34,9 |
| Connaissant le français | 24 476 | 24 838 | 25 795 | 27 272 | 27 323 | 60,4 | 129 704 | 58,2 |
| Anglais seulement | 7 841 | 8 045 | 8 793 | 8 283 | 8 471 | 18,7 | 41 433 | 18,6 |
| Ni français ni anglais | 11 929 | 10 429 | 10 093 | 9 646 | 9 470 | 20,9 | 51 567 | 23,2 |
| **Total** | **44 246** | **43 312** | **44 681** | **45 201** | **45 264** | **100,0** | **222 704** | **100,0** |
| **Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et +** | | | | | | | | |
| 0-6 années | 1 095 | 1 002 | 1 182 | 1 035 | 965 | 2,7 | 5 279 | 3,0 |
| 7-11 années | 5 443 | 5 557 | 5 825 | 5 376 | 4 886 | 13,5 | 27 087 | 15,2 |
| 12-13 années | 5 158 | 5 065 | 5 314 | 5 352 | 4 997 | 13,8 | 25 886 | 14,5 |
| 14-16 années | 11 383 | 10 811 | 10 831 | 11 375 | 11 474 | 31,8 | 55 874 | 31,4 |
| 17 années et plus | 11 296 | 11 282 | 11 601 | 12 235 | 12 701 | 35,2 | 59 115 | 33,2 |
| Information non disponible | 867 | 828 | 1 079 | 834 | 1 085 | 3,0 | 4 693 | 2,7 |
| **Total** | **35 242** | **34 545** | **35 832** | **36 207** | **36 108** | **100,0** | **177 934** | **100,0** |

* *Données préliminaires pour 2008.*
** *Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.*

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2008*

** Données préliminaires pour 2008.*

**ORIENTATION 2** **Objectif 2.2**

**Augmenter le nombre de travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec**

Indicateur 2.2.1 Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection

**Cible 2008-2009 :** Préparation des modifications réglementaires et approbation par le Conseil des ministres
Cible 2011 : 3 000 travailleurs

**Résultats 2008-2009** Modifications réglementaires préparées et approuvées par le Conseil des ministres

La cible 2008-2009 a été atteinte. Le 18 mars 2009, un projet de règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers a été prépublié à la *Gazette officielle du Québec*. Les modifications concernant le traitement prioritaire entreront en vigueur en 2009-2010.

En mars 2008, un engagement a été pris en vue d'accélérer la sélection de candidats formés dans des domaines offrant de bonnes perspectives d'intégration professionnelle afin de satisfaire rapidement les besoins des employeurs en quête de main-d'œuvre qualifiée. Le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers a été modifié pour permettre le traitement prioritaire des demandes de ces candidats.

UNE ACTION SOUTENUE

La *Liste des domaines de formation privilégiés aux fins du traitement prioritaire* a été établie en concertation avec les ministères concernés. Elle est accessible dans le site Internet du Ministère.

Un accord a été convenu avec CIC pour que les candidats sélectionnés en priorité par le Québec fassent aussi l'objet d'un traitement prioritaire par CIC pour la délivrance de visas de résident permanent.

Indicateur 2.2.2 Délai de traitement des dossiers de ces candidats

**Cible 2008-2009 :** Préparation des modifications réglementaires et approbation par le Conseil des ministres
Cible 2011-2012 : Traiter 95 % des dossiers dans un délai maximum de 60 jours ouvrables

**Résultats 2008-2009** Modifications réglementaires préparées et approuvées par le Conseil des ministres

Comme mentionné précédemment, le projet de règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers a été prépublié à la *Gazette officielle du Québec* le 18 mars 2009.

| | |
|---|---|
| Indicateur 2.2.3 | Nombre de candidats ayant fait l'objet d'un traitement prioritaire qui ont obtenu une offre d'emploi dès l'étranger |
| **Cible 2008-2009 :** | Définir un mécanisme d'arrimage entre employeurs et candidats sélectionnés<br>Cible 2011 : À déterminer sur la base des résultats observés en 2010, soit la première année d'application du service de Placement en ligne, volet international |
| **Résultats 2008-2009** | Mécanisme défini et entente signée avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) |

La cible 2008-2009 a été atteinte. Un mécanisme a été défini permettant l'arrimage entre des employeurs du Québec qui ont des emplois à pourvoir et les candidats à l'étranger déjà sélectionnés par le Québec en attente du visa de résidence permanente. Une entente de service a été signée entre le MICC et le MESS en septembre 2008 pour la création d'un volet international au programme *Placement en ligne* d'Emploi-Québec.

Ce service en ligne permettra aux candidats qui détiennent un certificat de sélection du Québec de présenter depuis l'étranger leur candidature à des employeurs québécois et d'accélérer ainsi leur venue au Québec.

**ORIENTATION 2** — **Objectif 2.3**

**Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent**

| | |
|---|---|
| Indicateur 2.3.1 | Nombre d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection |
| **Cibles 2008 :** | Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 300 étudiants étrangers<br>Augmentation de 15 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 050 travailleurs temporaires<br>Cibles 2011 : Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 900 étudiants étrangers<br>Augmentation de 60 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 460 travailleurs temporaires |
| **Résultats 2008** | + 7,2 %, soit 2 224 étudiants étrangers<br>- 24,4 %, soit 692 travailleurs temporaires |

| | 2006 | 2007 | 2008* |
|---|---|---|---|
| Étudiants étrangers | 1 899 | 2 074 (var. + 9,2 %) | 2 224 (var. + 7,2 %) |
| Travailleurs temporaires | 701 | 915 (var. + 30,5 %) | 692 (var. - 24,4 %) |

** Données préliminaires.*

La cible 2008 a été partiellement atteinte pour les étudiants étrangers. Le nombre d'étudiants étrangers ayant présenté une demande de résidence permanente a continué de croître pour atteindre 2 224 demandes en 2008. En ce qui concerne les travailleurs temporaires, la période de récession économique qui affecte les entreprises est l'un des facteurs susceptibles d'avoir influencé les intentions à l'égard de l'établissement permanent; il n'est cependant pas possible d'en mesurer les retombées.

### UNE ACTION SOUTENUE

Désirant attirer des immigrants jeunes et dynamiques qui contribueront au développement du Québec, le Ministère a travaillé en 2008-2009 à la création du Programme de l'expérience québécoise (PEQ) qui vise à faciliter le passage du statut de résident temporaire au statut de résident permanent pour les étudiants étrangers diplômés du Québec et pour les travailleurs temporaires spécialisés. En offrant un accès simple et rapide à la résidence permanente, le PEQ se veut un important levier de rétention de ces clientèles au Québec. Le projet de règlement permettant la mise en place de ce nouveau programme sera prépublié à la *Gazette officielle du Québec* au printemps 2009.

En matière de promotion, une quarantaine de séances d'information ont été offertes aux étudiants étrangers de la région de Montréal et quelques-unes dans les autres régions du Québec. Une entente a été conclue avec la Conférence régionale des élus de Montréal pour appuyer le Ministère dans la promotion auprès des établissements d'enseignement.

Une entente a aussi été signée avec Montréal International pour la mise en œuvre d'un plan de promotion auprès des employeurs de la grande région de Montréal. De janvier à mars 2009, Montréal International a réalisé 15 séances d'information auprès de travailleurs temporaires présentement au Québec, ce qui a généré le dépôt de 177 demandes de travailleurs temporaires désirant obtenir la résidence permanente.

Une campagne de promotion visant ces deux clientèles cibles se déroulera d'octobre 2009 à mars 2010.

**ORIENTATION 2** | **Objectif 2.4**

**Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les immigrants investisseurs et soutenir leur établissement au Québec**

Indicateur 2.4.1 — Taux de croissance des investissements

**Cible 2008 :** Aucune cible définie*

Cible 2011 : La cible est présentée sur une base triennale : 2,8 milliards de dollars au cours de la période 2009-2011, soit une augmentation de plus de 60 % par rapport à la période 2006-2008.

**Résultats 2008** — 580 millions de dollars

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|---|---|---|
| Nombre de placements | 1 250 | 1 700 | 1 450 |
| Valeur totale des placements | 500,0 M$ | 680, 0 M$ | 580,0 M$ |

** Le taux de croissance des investissements est un nouvel indicateur et l'année 2008 était une des années de référence utilisées pour définir l'objectif 2009-2011.*

Le Programme des immigrants investisseurs représente une importante contribution pour le développement économique du Québec. En 2008, les placements des candidats immigrants investisseurs sélectionnés par le Québec ont totalisé 580 millions de dollars, ce qui a permis de verser une aide financière de 62,3 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises québécoises.

Par ailleurs, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a pu bénéficier, grâce au Programme des immigrants investisseurs, d'un financement de 3 700 000 $ au cours de 2008-2009.

L'atteinte des cibles d'investissement pour 2009-2011 s'inscrit dans un contexte généralement favorable, notamment grâce au nombre important de demandes et aux changements réglementaires en vigueur depuis le 2 février 2009. L'introduction de la sélection sur dossier et la révision des exigences applicables aux immigrants investisseurs devraient favoriser l'atteinte des cibles.

Indicateur 2.4.2 — Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement

**Cible 2008-2009 :** Mise en place du Programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs

**Résultats 2008** — Conception de matériel promotionnel et développement d'une stratégie de communication avec des consultants

La cible a été partiellement atteinte. Les travaux avec Investissement Québec pour le développement d'un programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs ont débuté en 2008-2009. Ces travaux seront menés à terme au cours des prochains mois.

Du matériel visant la promotion du Québec auprès des gens d'affaires a été conçu :

- une brochure de prestige destinée aux consultants en immigration, aux candidats investisseurs potentiels et aux intermédiaires financiers;
- un DVD et une présentation PowerPoint pour faire la promotion du Québec comme destination pour les gens d'affaires.

Le Ministère et Investissement Québec accueilleront, au printemps 2009, quelque 40 consultants en provenance du Moyen-Orient afin de faire la promotion du Québec comme terre d'accueil auprès des immigrants investisseurs.

# ENJEU 3

LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DE LEUR INTÉGRATION

## ORIENTATION 3

**ASSURER LE LEADERSHIP ET LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION**

| ORIENTATION 3 | Objectif 3.1 |
|---|---|
| | **Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes** |
| Indicateur 3.1.1 | Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services |

**A. Offre de service gouvernementale en matière de francisation**

| | |
|---|---|
| **Cible 2008-2009 :** | Adoption d'une échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)<br>Cible 2011-2012 : 3 projets qui toucheront 100 % des étudiants adultes inscrits en francisation au MICC et au MELS |
| **Résultats 2008-2009** | *Échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français* : niveaux 1 à 8 élaborés<br>*Programme cadre commun de formation linguistique pour les personnes immigrantes scolarisées* : travaux de rédaction amorcés<br>*Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation des immigrants* : modalités fonctionnelles du guichet déterminées |

La cible 2008-2009 a été partiellement atteinte.

L'adoption des niveaux 1 à 8 de la nouvelle *Échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français* par le MICC et le MELS aura lieu à l'automne 2009 et les niveaux avancés (9 à 12) seront validés en 2009-2010. L'échelle complète sera donc terminée en 2009-2010. Des exemples spécifiques aux ordres d'enseignement et à des domaines d'activité professionnelle seront aussi validés en 2009-2010.

En ce qui a trait au *Programme cadre commun de formation linguistique pour les personnes immigrantes scolarisées*, les spécialistes du MICC et du MELS ont convenu de la structure et des contenus qui couvriront les niveaux 1 à 8 de l'échelle. L'élaboration du programme se poursuivra en 2009-2010.

En ce qui concerne le *Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation des immigrants*, l'analyse de l'architecture et des solutions technologiques a été amorcée et devrait être complétée à l'automne 2009. Le guichet devrait être implanté en 2010-2011.

### B. Offre de service gouvernementale en matière d'intégration

**Cible 2008-2009 :** 2 projets, soit deux ententes de partenariat signées respectivement avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)
Cible 2011-2012 : 3 projets, soit l'établissement de trois partenariats

**Résultats 2008-2009** 2 ententes signées respectivement avec le MESS et le MDEIE

La cible 2008-2009 a été atteinte. Deux ententes interministérielles de coopération visant l'harmonisation de l'offre de service gouvernementale ont été signées :

**Entente pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrants et des personnes des minorités visibles**
L'entente MICC-MESS établit les rôles et responsabilités du MICC et du MESS au regard de la mise en œuvre des mesures *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux* et du Pacte pour l'emploi. Elle vise à optimiser la concertation et la cohérence interministérielle ainsi qu'une interaction accrue entre les services du MICC et du MESS pour favoriser un continuum de services gouvernementaux de qualité.

**Accord entre le MICC et le MDEIE**
L'entente MICC-MDEIE en matière de développement économique est axée sur le renouvellement de la base entrepreneuriale, le soutien aux entreprises, le partage d'information et la réalisation conjointe d'études et de recherches. Elle porte sur l'offre de service intégrée en gestion de la diversité, sur les besoins de formation des conseillers aux entreprises relativement aux enjeux de l'immigration et de la diversité ainsi que sur la prise en compte de la diversité dans l'entreprise.

#### UNE ACTION SOUTENUE

En 2008-2009, plusieurs initiatives ont découlé des efforts de concertation interministérielle, par exemple :

- Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a été mis en œuvre grâce à un partenariat entre trois organismes gouvernementaux, soit Investissement Québec, Emploi-Québec et le MICC. En 2008-2009, 1 008 participants ont été embauchés dans le cadre du Programme, selon les données d'Emploi-Québec. De ce nombre, 39 % sont des femmes. Une proportion de 80 % des participants étaient toujours en emploi trois mois après la fin du soutien financier aux entreprises.
- Des modalités de maillage professionnel ont été convenues avec le MESS concernant les critères de participation et le partage des responsabilités. Le maillage professionnel permet aux entreprises québécoises d'accueillir une nouvelle personne immigrante qualifiée pour de courts stages d'observation non rémunérés s'échelonnant sur une période de 2 à 5 jours. En 2008-2009, 185 maillages ont été réalisés. En tout, 99 entreprises, tant des petites et moyennes entreprises (PME) que des multinationales, toutes sphères d'activité confondues, se sont engagées à accueillir des participants.
- Une concertation MICC-MESS-MDEIE a été établie en vue d'une offre de service gouvernementale intégrée aux employeurs en gestion de la diversité afin de favoriser l'embauche, le maintien en emploi et la promotion dans la carrière des personnes immigrantes et des minorités visibles.
- Une coordination interministérielle avec le MESS et le MDEIE vise à offrir du soutien technique et logistique au groupe fondateur de Leaders diversité, un forum de dirigeants d'entreprises engagés dans la promotion de la diversité en emploi.
- Un partenariat entre le MICC, le MESS et la Conférence des élus de Montréal a été mis en place afin de favoriser l'émergence de projets structurants et novateurs visant à accélérer l'accès à l'emploi des Montréalaises et des Montréalais issus de l'immigration dans le cadre de Défi Montréal. Les préparatifs ont été complétés pour le lancement de neuf projets en avril 2009. Ces projets sont portés par les milieux économique, privé, éducatif et communautaire.

**ORIENTATION 3** | **Objectif 3.2**

**Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes**

**Indicateur 3.2.1** Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale

**Cibles 2008-2009 :** Cadre interministériel élaboré et premier suivi annuel
Cible 2011-2012 : Suivi annuel et ajustements au cadre interministériel élaboré en 2008-2009, en fonction des résultats observés

**Résultats 2008-2009** Ententes signées, cadre de suivi élaboré et premier suivi entrepris

Les cibles 2008-2009 ont été atteintes. En novembre 2007, le gouvernement a annoncé que l'ensemble des fonds gouvernementaux destinés à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes serait désormais versé au Ministère afin d'assurer la transparence et une meilleure reddition de comptes en la matière. Pour donner suite à cette volonté gouvernementale, des ententes interministérielles ont été signées entre le Ministère et trois autres ministères : le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Il a été déterminé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte de la répartition des fonds transférés dans le cadre de chaque entente ainsi que des services offerts et des clientèles jointes. À noter que les enveloppes 2009-2010 transférées aux trois ministères ont été ajustées pour tenir compte de l'augmentation de la clientèle servie en 2008-2009 par rapport à 2007-2008.

Le montant transféré à chaque ministère selon l'entente est indiqué dans le chapitre Gestion des ressources de ce rapport. La section qui suit présente les données sur les services et le nombre de personnes jointes.

**Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport**

Le tableau suivant présente les services financés en 2008-2009 pour la francisation dans les commissions scolaires et les formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels données dans les cégeps.

| Services financés | Clientèle* | |
|---|---|---|
| Services aux jeunes<br>(soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) | 13 472 élèves<br>(classes d'accueil)<br>59 177 élèves<br>(services et activités d'intégration) | 51,8 % femmes<br>48,2 % hommes |
| Services aux adultes<br>(francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.) | 35 245 inscriptions | 57,4 % femmes<br>42,6 % hommes |
| Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels<br>(soins infirmiers, technologies médicales, inhalothérapie, hygiène dentaire) | n. d.<br>Les données statistiques sont actuellement réparties dans plusieurs systèmes informatiques et un travail de mise en commun est en cours. | |

** Estimation faite en janvier 2009.*
*Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.*

**Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Le tableau suivant présente les services financés pour l'intégration des immigrants et la clientèle jointe en 2008-2009.

| Mesures et services financés | Nombre de participations et d'adultes distincts | |
|---|---|---|
| Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé | 25 641 participations | |
| Orientation professionnelle | 15 319 adultes distincts* | 49,2 % femmes |
| Formation (incluant la francisation) | | 50,8 % hommes |
| Aide à la recherche active d'emploi | | |
| Préparation à l'emploi | | |
| Expériences en milieu de travail | | |
| Subventions salariales pour favoriser l'embauche | | |
| Supplément de retour au travail | | |
| Soutien au travail autonome | | |
| Information sur le marché du travail | | |
| Services de placement | | |

** Un adulte distinct peut participer à plus d'une mesure ou d'un service.*
*Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.*

**Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le tableau suivant présente les services financés en 2008-2009 en matière de santé préventive, de services sociaux et d'aide financière aux demandeurs d'asile ainsi que pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle.

| Services financés | Clientèle* |
|---|---|
| Services de santé préventifs et de première ligne et services sociaux aux demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile – PRAIDA) | 13 373 usagers (services sociaux) 1 799 usagers (services de santé) |
| Aide financière aux demandeurs d'asile pour assurer l'hébergement, le soutien au budget familial (SBF) pour les familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc., jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours) | 11 587 usagers |
| Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes des communautés culturelles, offerts par des organismes communautaires à Montréal | 28 organismes communautaires |

** Données en date de janvier 2009.*
*Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.*

# ORIENTATION 4

**ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICE EN FRANCISATION ET EN ACCROÎTRE LA PORTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES**

**ORIENTATION 4** — **Objectif 4.1**

**Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation**

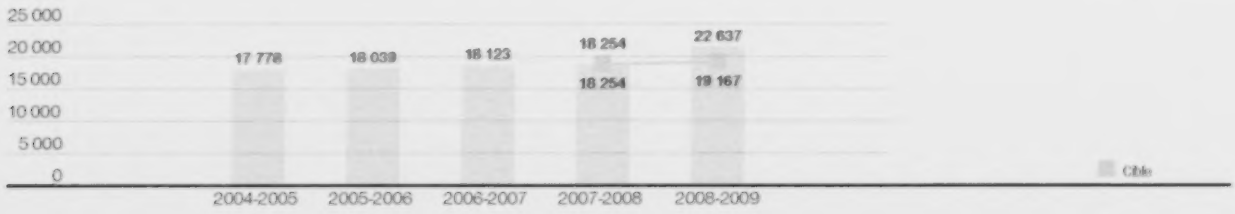
**Indicateur 4.1.1** Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation : par catégorie

**Cible 2008-2009 :** Augmentation de 5 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 19 167 étudiants
Cible 2011-2012 : Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008

**Résultats 2008-2009** + 24 %, soit 22 637 étudiants

| | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|---|---|
| Étudiants | 17 778 | 18 039 | 18 123 | 18 254 | 22 637 (var. + 24 %) |

NOMBRE D'ÉTUDIANTS JOINTS PAR LES SERVICES DE FRANCISATION DU MINISTÈRE, 2004-2005 À 2008-2009




Au total, 22 637 personnes immigrantes ont participé aux cours de français à temps complet, à temps partiel et en ligne du Ministère, ce qui représente une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente. La cible de 2008-2009 a donc été largement dépassée grâce, en grande partie, à l'ajout des cours de français en ligne (FEL).

Selon les données recueillies, 10 330 étudiants ont suivi des cours de français à temps complet, 12 770, des cours à temps partiel et 2 012, des cours de français en ligne. Le total d'étudiants ne correspond pas à la somme des parties puisque certains étudiants ont participé à plus d'un type de cours.

Les travaux d'élaboration d'un guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux en francisation sont en voie de réalisation. Le guichet permettra notamment d'établir des données complètes et fiables sur le nombre d'étudiants distincts joints par l'ensemble des services gouvernementaux en francisation (MICC et MELS). Comme chaque étudiant possédera un seul numéro d'identification, il n'y aura plus de possibilité de double inscription.

Dans le présent rapport, les résultats pour cet indicateur concernent donc seulement le nombre d'étudiants dans les cours offerts par le Ministère.

NOMBRE D'ÉTUDIANTS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2007-2008 ET 2008-2009

| Catégories d'immigration | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|
| Travailleurs qualifiés | 5 252 | 5 648 (var. + 7,5 %) |
| Regroupement familial | 1 855 | 2 149 (var. + 15,8 %) |
| Réfugiés | 2 239 | 2 262 (var. + 1,0 %) |
| Gens d'affaires | 111 | 134 (var. + 20,7 %) |
| Autres immigrants | 125 | 137 (var. + 9,6 %) |
| **Total** | **9 582** | **10 330 (var. + 7,8 %)** |

Les données sur les catégories d'immigration des étudiants du temps partiel ne sont pas disponibles. Quant aux étudiants du cours de français en ligne, puisqu'il s'agit de candidats à l'immigration à l'étranger, ils ne font partie d'aucune catégorie.

### UNE ACTION SOUTENUE

La mise en œuvre des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants a permis d'accroître le nombre de personnes immigrantes jointes par les services de francisation.

Des initiatives ont été mises en place pour joindre de nouvelles clientèles et pour mieux servir les clientèles existantes. Par exemple, depuis le 1er avril 2008, les travailleurs temporaires, les étudiants étrangers détenteurs d'un certificat de sélection du Québec ainsi que les immigrants admis au pays depuis plus de cinq ans sont admissibles à des cours à temps partiel. De plus, des allocations de transport sont versées aux personnes immigrantes issues de la catégorie du regroupement familial afin de les inciter à participer davantage aux cours de français à temps complet.

En outre, une stratégie de communication visant la promotion de l'offre de service en francisation du Ministère a été mise en œuvre au cours de l'année 2008-2009, ce qui a permis de hausser le nombre d'étudiants.

**ORIENTATION 4** | **Objectif 4.2**

**Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins**

Indicateur 4.2.1 — Nombre de nouveaux services

**Cible 2008-2009 :** 2 nouveaux services
Cible 2011-2012 : 8 nouveaux services

**Résultats 2008-2009** — 3 nouveaux services

La cible 2008-2009 a été largement dépassée. Grâce à la mise en œuvre des mesures en francisation annoncées en 2008, trois services ont été implantés, plutôt que les deux prévus au départ.

En 2008-2009, les services de francisation suivants ont été instaurés :

- un cours de français en ligne :
  - formule avec tuteur, offerte à l'étranger aux candidats à l'immigration détenteurs d'un certificat de sélection du Québec (disponible depuis avril 2008);
  - formule en autoformation, offerte à l'étranger aux candidats à l'immigration détenteurs d'un certificat de sélection du Québec (disponible depuis janvier 2009);
- des cours spécialisés à temps complet de niveau plus avancé en français écrit et en communication orale (offerts depuis novembre 2008);
- du matériel pédagogique pour des cours dans le domaine du génie, élaboré sous la responsabilité de l'Université de Montréal, expérimenté auprès de dix étudiants.

UNE ACTION SOUTENUE

D'autres initiatives ont été prises par le Ministère en 2008-2009 en vue de diversifier l'offre de service en francisation, notamment :

- Au 31 mars 2009, le Ministère avait signé 72 ententes avec des Alliances françaises et autres instituts pour favoriser la francisation depuis l'étranger des candidats sélectionnés par le Québec, soit 14 de plus qu'à la même date l'année précédente.
- Annoncées lors du Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques, des ententes ont été signées avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, la CSN, la FTQ et deux comités sectoriels de main-d'œuvre pour favoriser la francisation dans les petites et moyennes entreprises. En 2008-2009, le Ministère a joint 574 étudiants dans 22 entreprises au moyen de cette formule.
- Des ententes ont également été signées avec trois organismes communautaires pour qu'ils informent et orientent vers les cours de français les personnes immigrantes au Québec depuis plus de trois ans n'ayant pas encore commencé leur parcours de francisation.

Indicateur 4.2.2 Nombre de clients joints pour chaque nouveau service

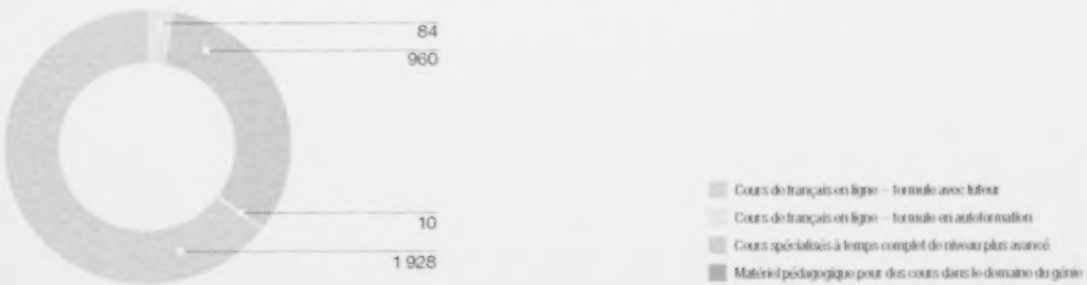
**Cible 2008-2009 :** 1 500 clients, pour l'ensemble des nouveaux services
Cible 2011-2012 : 50 à 1 500 clients minimum pour chaque nouveau service offert selon la nature du service

**Résultats 2008-2009** 2 982 clients joints

| Service | Nombre d'étudiants 2008-2009 |
|---|---|
| Cours de français en ligne : formule avec tuteur | 1 928 |
| formule en autoformation | 84 |
| Cours spécialisés à temps complet de niveau plus avancé | 960 |
| Matériel pédagogique pour des cours dans le domaine du génie | 10 * |

** Expérimenté auprès de 10 étudiants en 2008-2009*

NOMBRE DE CLIENTS JOINTS POUR CHAQUE NOUVEAU SERVICE DE FRANCISATION, 2008-2009




La cible 2008-2009 a été largement dépassée. Les trois nouveaux services ont joint 2 982 clients, ce qui représente près de 200 % de la cible.

UNE ACTION SOUTENUE

Le cours de français en ligne, formule avec tuteur et formule en autoformation, vise à mettre à profit le temps d'attente entre l'obtention du certificat de sélection du Québec (CSQ) et l'obtention du visa canadien, pour les candidats à l'immigration qui désirent apprendre le français.

Le cours de français en ligne, formule d'autoformation, permet d'atteindre des clientèles qui ne peuvent participer aux classes virtuelles et effectuer les productions orales et écrites demandées dans la formule avec tuteur.

Les cours spécialisés à temps complet de niveau plus avancé permettent à une clientèle scolarisée d'avoir un meilleur accès au marché du travail et d'obtenir un emploi qui correspond davantage à son profil.

Le matériel pédagogique pour des cours dans le domaine du génie vise à faciliter l'accès à un ordre professionnel par des cours mieux ciblés.

**ORIENTATION 4** | **Objectif 4.3**

**Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés**

Indicateur 4.3.1 — Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés

**Cible 2008-2009 :** 10 % des étudiants du temps complet et du temps partiel[3] inscrits à des cours spécialisés de niveau plus avancé
Cible 2011-2012 : 15 % des étudiants du temps complet et du temps partiel[4] inscrits à des cours spécialisés de niveau plus avancé

**Résultats 2008-2009** — 13,6 % des étudiants du temps complet et du temps partiel

| | Cours de niveau plus avancé | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| À temps partiel | Français écrit | 1 437 | 1 346 |
| | Communication orale | 435 | 402 |
| | Affaires, finances et administration | 1 | 17 |
| | Santé et services sociaux | 175 | 217 |
| | Ingénierie, sciences et industrie | 0 | 10 |
| | **Total étudiants distincts temps partiel*** | **1 990** | **1 912** |
| À temps complet | Français écrit | s.o. | 920 |
| | Communication orale | s.o. | 66 |
| | **Total étudiants distincts temps complet*** | **s.o.** | **960** |
| | **Total étudiants distincts *** | | **2 835** |

** Le nombre total d'étudiants distincts ne correspond pas à la somme des parties puisque certains étudiants ont participé à plus d'un type de cours.*

La cible 2008-2009 a été dépassée. Le nombre total d'étudiants joints par l'ensemble des cours spécialisés de niveau plus avancé est de 2 835, ce qui représente 13,6 % de l'ensemble des étudiants à temps complet et à temps partiel joints au cours de l'année 2008-2009.

Il y a eu 1 912 étudiants dans les différents types de cours spécialisés de niveau plus avancé à temps partiel en 2008-2009. Des cours spécialisés de niveau plus avancé à temps complet (Français écrit et Communication orale) introduits en novembre 2008 ont également permis de joindre 960 étudiants en 2008-2009.

### UNE ACTION SOUTENUE

Les cours spécialisés de niveaux plus avancés sont conçus de façon à faciliter l'accès des personnes immigrantes au marché du travail ou leur accès à un ordre professionnel. Le Ministère élabore présentement un cours spécialisé de français pour le droit, l'administration et les affaires, en collaboration avec le Centre collégial de développement de matériel didactique.

3. Ceci exclut les étudiants du cours de français en ligne.
4. Ceci exclut les étudiants du cours de français en ligne.

Indicateur 4.3.2 Nombre et proportion des étudiants ayant réussi un examen de niveau plus avancé

**Cible 2008-2009 :** Conditionnel à la mise en place d'un service gouvernemental d'évaluation des compétences en français au moyen de tests standardisés
Cible 2011-2012 : 70 % des étudiants ayant suivi des cours de niveau plus avancé réussissent un examen de niveau équivalent

**Résultats 2008-2009** Aucun résultat disponible

Les descriptions, les indicateurs et les exemples des niveaux 9 à 12 (stade avancé) de la nouvelle *Échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français* seront validés en 2009-2010.

Le *Test gouvernemental de compétence en français langue seconde* sera disponible lorsque les travaux sur l'harmonisation des services gouvernementaux de francisation seront terminés.

UNE ACTION SOUTENUE

La rédaction des descriptions et indicateurs des niveaux 1 à 8 de l'*Échelle descriptive commune des niveaux de compétence en français* a été réalisée en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (voir l'objectif 3.1).

# ORIENTATION 5

## ACCROÎTRE LE SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES DANS LEURS DÉMARCHES D'INTÉGRATION

Implantée en 2005, l'approche d'accompagnement personnalisé consiste à offrir une aide de durée ou d'intensité variable, adaptée aux besoins particuliers de la personne immigrante et à la diriger vers les ressources appropriées. Elle vise à aider le nouvel arrivant à devenir autonome en l'associant de façon active, depuis l'étranger, à la détermination de ses besoins et de ses objectifs.

Dans un premier temps, le Ministère met à la disposition des candidats à l'immigration et des nouveaux arrivants un outil d'accompagnement, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, afin de les soutenir et de les rendre autonomes dans leurs démarches d'intégration. Diffusé en version électronique en français, en anglais et en espagnol, ce guide est disponible par Internet et en version papier en français, dans tous les points de service du Ministère, au Québec et à l'étranger.

Début 2009, le guide a été révisé pour donner lieu à une deuxième édition enrichie. Cette nouvelle édition a également permis de renforcer le message sur les valeurs communes de la société québécoise de même que celui sur la régionalisation de l'immigration.

Dans un deuxième temps, pour les nouveaux arrivants qui ont besoin d'une aide additionnelle, le Ministère et les organismes communautaires partenaires offrent des services d'accueil et d'aide à l'installation ainsi que des services d'accompagnement personnalisé. Emploi-Québec apporte également son soutien à l'insertion professionnelle.

De plus, les données présentées à l'objectif 3.2 démontrent la contribution complémentaire des autres ministères à l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants.

**ORIENTATION 5** **Objectif 5.1**

**Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement**

Les indicateurs 5.1.1 et 5.1.2 font état de l'offre de service du Ministère en matière d'accueil et d'accompagnement. Les cibles de ces indicateurs tiennent compte du fait que l'offre de service est destinée aux immigrants adultes dont plusieurs ne font pas appel à ces services pour des raisons diverses, par exemple ils s'estiment suffisamment informés, ils travaillent ou ils ont été sélectionnés sur place après avoir séjourné au Québec, notamment à titre de travailleurs temporaires ou d'étudiants étrangers. Ces cibles tiennent compte également des services d'accompagnement offerts à la même clientèle par les partenaires communautaires financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants, soit l'indicateur 5.1.3.

**Indicateur 5.1.1** Nombre et proportion des nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accueil par le Ministère

**Cible 2008-2009 :** Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 14 540 nouveaux arrivants accueillis par le Ministère

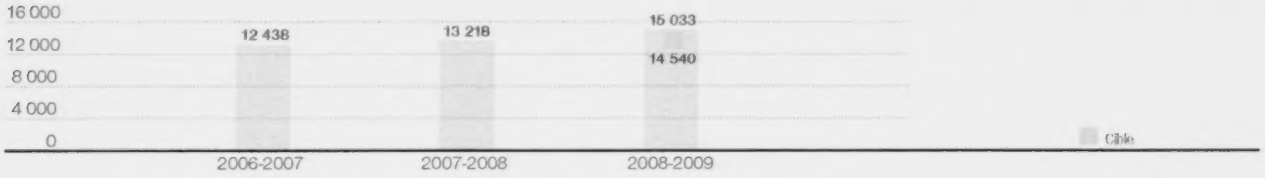
Cible 2011-2012 : Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 18 505 nouveaux arrivants accueillis par le Ministère

**Résultats 2008-2009** + 13,7 %, soit 15 033 nouveaux arrivants accueillis par le Ministère

| | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Personnes accueillies par le MICC | 12 438 | 13 218 (var. + 6,3 %) | 15 033 (var. + 13,7 %) |
| Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus* | 30,9 % | 37,7 % | 43,5 % |

** Entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, 34 503 personnes âgées de 18 ans et plus ont été admises. En 2007-2008, 35 017 personnes admises étaient âgées de 18 ans et plus.*

NOMBRE DE NOUVEAUX ARRIVANTS ACCUEILLIS PAR LE MICC, 2006-2007 À 2008-2009




La cible a été dépassée par presque 4 points de pourcentage. Des ressources ont été ajoutées dans les services Immigration-Québec de Montréal afin de répondre à la demande de la clientèle.

Les nouveaux arrivants peuvent obtenir, sous la forme d'une entrevue individuelle pour les non-francophones ou d'une séance de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs premières démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés concernent, entre autres, les services publics, la recherche d'un logement, les démarches à entreprendre pour obtenir les documents officiels — carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, permis de conduire — les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services de garde ainsi que les services offerts par le Ministère, par les organismes communautaires partenaires ou par d'autres organismes.

Au cours de l'année financière 2008-2009, 15 033 personnes nouvellement arrivées au Québec ont participé à une entrevue individuelle ou à une séance de groupe sur les premières démarches d'installation, soit 493 personnes de plus que la cible établie pour cette période.

NOMBRE DE NOUVEAUX ARRIVANTS ACCUEILLIS PAR LE MICC, PAR TERRITOIRE, 2006-2007 À 2008-2009

| | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| **Île de Montréal** | 9 460 | 10 101 | 10 571 |
| Entrevue individuelle | 4 860 | 5 361 | 5 345 |
| Séance de groupe | 4 600 | 4 740 | 5 226 |
| **Hors de l'île de Montréal** | 2 978 | 3 117 | 4 462 |
| **Total** | **12 438** | **13 218** | **15 033** |

La proportion des personnes immigrantes ayant participé à une entrevue individuelle ou à une séance de groupe sur les premières démarches d'installation à l'extérieur de l'île de Montréal est de 30 %, alors qu'elle était de 24 % en 2007-2008. Cette augmentation s'explique notamment par une augmentation du nombre de nouveaux immigrants s'installant en région.

Indicateur 5.1.2 — Nombre et proportion des nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un service d'accompagnement par le Ministère

**Cible 2008-2009 :** Augmentation de 5 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 5 794 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère
Cible 2011-2012 : Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 622 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère

**Résultats 2008-2009** + 27,2 %, soit 7 017 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère

| | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Personnes accompagnées par le MICC | n. d. | 5 518 | 7 017 (var. + 27,2 %) |
| Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus* | n. d. | 15,8 % | 20,3 % |

* *Entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, 34 503 personnes âgées de 18 ans et plus ont été admises. En 2007-2008, 35 017 personnes admises étaient âgées de 18 ans et plus.*
** *Les données du Rapport annuel de gestion 2007-2008 ont été revues afin d'inclure uniquement les services d'accompagnement personnalisé (les services d'accueil sont exclus) puisqu'il existe deux indicateurs distincts, en 2008-2009.*

NOMBRE DE NOUVEAUX ARRIVANTS AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DU MICC, 2007-2008 ET 2008-2009

La cible 2008-2009 a été dépassée. Des ressources ont été ajoutées dans les services Immigration-Québec de Montréal afin de répondre à la demande de la clientèle.

En 2008-2009, le Ministère a offert des services d'accompagnement personnalisé à 7 017 nouveaux arrivants. Au besoin, un suivi est offert à la personne immigrante pour l'aider tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, les agents d'accompagnement du Ministère ont réalisé 10 229 rencontres et suivis en personne, par téléphone ou par courriel. Le nombre moyen de consultations par nouvel arrivant a été de 1,5 contre 1,3 en 2007-2008.

Indicateur 5.1.3 — Nombre et proportion des nouveaux arrivants accompagnés au Québec par les organismes communautaires partenaires

**Cible 2008-2009 :** Développement d'un outil de reddition de comptes informatisé en collaboration avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes
Cible 2011-2012 : Augmentation de 5 % par année par rapport aux résultats de 2009-2010

**Résultats 2008-2009** Outil de gestion élaboré

La cible 2008-2009 a été atteinte. Un outil de gestion est en implantation et sera opérationnel à compter du 1er juillet 2009. Cet outil permettra de compiler des données pour mesurer l'atteinte des cibles.

En 2008-2009, 66 organismes étaient financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants afin d'offrir les services suivants :

- 3 491 accompagnements pour les démarches d'installation des réfugiés pris en charge par l'État;
- 21 930 accompagnements pour les démarches d'installation des nouveaux arrivants autres que les réfugiés;
- 1 049 accompagnements en adaptation au marché du travail des réfugiés pris en charge par l'État;
- 8 187 accompagnements en adaptation au marché du travail pour les nouveaux arrivants autres que les réfugiés;
- 8 631 heures pour des séances d'information collectives;
- 1 900 accompagnements pour l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État;
- 1 561 recherches de logement pour les demandeurs d'asile.

L'offre de service d'accueil et d'accompagnement est complétée par une mesure, mise en œuvre conjointement avec Emploi-Québec, dans le cadre des mesures *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux*. Cette mesure permet d'accompagner davantage les nouveaux arrivants dans leurs démarches vers l'emploi. Mise en œuvre le 1er novembre 2008 dans la région de Montréal, elle a permis d'accompagner 484 personnes au 31 mars 2009. De ce nombre, 35 % étaient des femmes. Le Maghreb figurant parmi les clientèles prioritaires, 50,6 % des participants étaient des personnes nouvellement arrivées provenant de cette région. Au terme de cette mesure, 110 personnes ont intégré un emploi. L'implantation à Laval et à Longueuil est prévue pour le premier trimestre de 2009-2010.

**ORIENTATION 5** **Objectif 5.2**

**Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés**

**Service d'accompagnement visant l'accès aux professions et métiers réglementés**

Le Service d'information sur les professions et métiers réglementés (SIPMR) renseigne les nouveaux arrivants sur différents sujets tels que le contexte réglementaire, les attributions des professions et des métiers réglementés, le processus d'admission aux professions et métiers réglementés, les documents requis pour constituer et soumettre une demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et les frais y afférents. Il aide également les personnes immigrantes à déterminer auprès de quel organisme de réglementation déposer leur demande, à préparer leur demande et à examiner les diverses options qui s'offrent à elles à toutes les étapes du processus d'admission. Au besoin, le Ministère dirige les nouveaux arrivants vers d'autres ressources.

**Service d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec**

*L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est un document d'information délivré par le Ministère à toute personne ayant étudié hors du Québec qui en fait la demande, tant sur place qu'à l'étranger, dans le but de faciliter son accès à l'emploi ou à la formation.

Ce document fournit aux employeurs, aux établissements d'enseignement, aux organismes de réglementation des professions et des métiers ainsi qu'à tout organisme intéressé :

- des renseignements d'ordre général sur les documents scolaires présentés et les programmes d'études suivis hors du Québec;
- une comparaison générale entre deux systèmes éducatifs officiels en indiquant à quoi peuvent être globalement comparées les études effectuées hors du Québec par rapport au système scolaire québécois et à ses principaux diplômes (ou repères scolaires).

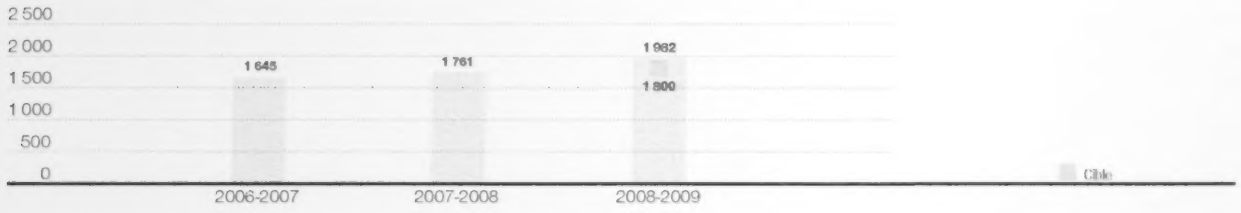
Indicateur 5.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère

**Cible 2008-2009 :** 1 800 personnes
Cible 2011-2012 : 2 100 personnes

**Résultats 2008-2009** 1 982 personnes accompagnées en vue d'un accès aux professions et métiers réglementés

| | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Personnes accompagnées | 1 645 | 1 761 | 1 982 (var. + 13 %) |

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES ACCOMPAGNÉES PAR LE MICC EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2006-2007 À 2008-2009




La cible 2008-2009 a été dépassée. En 2008-2009, 1 982 personnes ont été accompagnées dans leur démarche par le SIPMR, soit une augmentation de 13 % de la clientèle comparativement à 2007-2008. Le SIPMR a offert de l'information sur 39 organismes de réglementation (lesquels peuvent régir plus d'une profession). Cet accroissement de la clientèle accompagnée s'explique notamment par un meilleur aiguillage vers ce service.

### UNE ACTION SOUTENUE

Depuis mars 2008, le SIPMR offre une séance d'information sur l'accès aux métiers et occupations de l'industrie de la construction régis par la Commission de la construction du Québec. Ce volet s'ajoute à l'information offerte sur les professions régies par les 45 ordres professionnels et sur la profession d'enseignant (primaire et secondaire) régie par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Enfin, sept nouvelles ententes ont été conclues avec des partenaires, notamment des organismes de réglementation, pour faciliter l'accès aux professions et métiers réglementés. À titre d'exemple, mentionnons le programme de formation d'appoint élaboré par l'Ordre des sages-femmes du Québec en collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières. Ce programme est actuellement offert à des sages-femmes formées à l'étranger.

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS

| 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|
| Ingénieurs (27 %) | Ingénieurs (30 %) | Ingénieurs (25 %) |
| Enseignants (23 %) | Enseignants (19 %) | Enseignants (20 %) |
| Médecins (10 %) | Médecins (10 %) | Médecins (9 %) |
| Infirmières (9 %) | Infirmières (7 %) | Infirmières (8 %) |
| Comptables (5 %) | Comptables (6 %) | Comptables (7 %) |

PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR LE SIPMR, 2008-2009

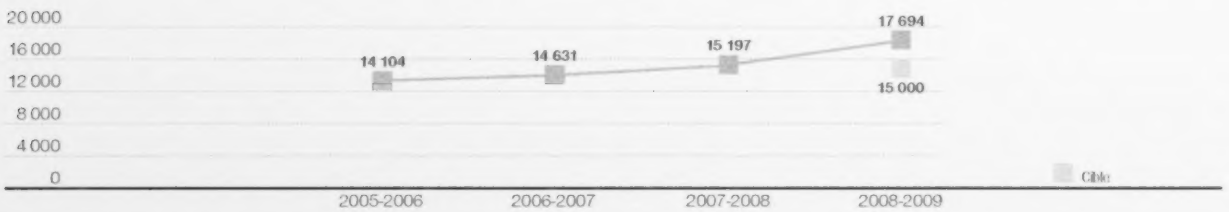
Les ingénieurs, les enseignants, les médecins, les infirmières et les comptables diplômés à l'étranger représentent 69 % de la clientèle servie par le SIPMR en 2008-2009.

Indicateur 5.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées

**Cible 2008-2009 :** 15 000 *Évaluations comparatives* délivrées
Cible 2011-2012 : 18 000 *Évaluations comparatives* délivrées

**Résultats 2008-2009** 17 694 *Évaluations comparatives* délivrées

*ÉVALUATIONS COMPARATIVES DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC* DÉLIVRÉES, 2005-2006 À 2008-2009




La cible 2008-2009 a été dépassée. Au cours de l'année, le Ministère a délivré 17 694 *Évaluations comparatives*, ce qui représente une augmentation de près de 2 500 *Évaluations comparatives* par rapport à 2007-2008, soit une hausse de 16,4 %. Cette augmentation peut s'expliquer, entres autres, par un besoin accru des employeurs, des organismes de réglementation et des établissements d'enseignement d'obtenir une opinion d'experts sur l'évaluation des diplômes des personnes formées à l'étranger.

### UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère continue d'établir des collaborations avec les ordres professionnels en matière d'évaluation des diplômes. Par exemple, la collaboration avec l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec se poursuit afin de faciliter et d'accélérer le traitement des demandes des candidates et candidats alors qu'ils sont encore à l'étranger.

Afin de déterminer les besoins réels des employeurs, de mieux les appuyer dans le recrutement de travailleurs et de définir des pistes d'action visant à accroître la portée de l'expertise en évaluation des diplômes acquise par le Ministère, un sondage téléphonique a été mené en mai et juin 2008 auprès de 610 répondants de petites, moyennes et grandes entreprises des secteurs public, parapublic et privé, situées sur le territoire du Québec. L'enquête a révélé que 79,8 % des répondants considèrent l'évaluation comparative des diplômes très utile ou utile aux employeurs pour l'embauche de candidats ayant étudié à l'étranger.

L'examen des données selon le pays d'origine des diplômes révèle que 33,3 % des *Évaluations comparatives* délivrées en 2008-2009 portaient sur des diplômes provenant, dans l'ordre, de la France, de l'Algérie et du Maroc, soit trois des pays qui se partagent les premiers rangs depuis 2006-2007.

CINQ PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*

| 2006-2007 | | | 2007-2008 | | | 2008-2009 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Algérie : | 2 217 | (15,2 %) | France : | 1 925 | (12,7 %) | France : | 2 385 | (13,5 %) |
| France : | 1 747 | (11,9 %) | Algérie : | 1 644 | (10,8 %) | Algérie : | 1 792 | (10,1 %) |
| Maroc : | 1 369 | (9,4 %) | Maroc : | 1 539 | (10,1 %) | Maroc : | 1 717 | (9,7 %) |
| Roumanie : | 1 125 | (7,7 %) | Roumanie : | 1 063 | (7 %) | Haïti : | 1 342 | (7,6 %) |
| Haïti : | 679 | (4,6 %) | Haïti : | 722 | (4,8 %) | Colombie : | 875 | (4,9 %) |

PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*, 2008-2009

**Indicateur 5.2.3** Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite de l'acquisition d'expérience

**Cible 2008-2009 :** Conclusion d'une entente avec Emploi-Québec sur les modalités de mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel*
Cible 2011-2012 : 50 personnes

**Résultats 2008-2009** Entente conclue avec Emploi-Québec

La cible 2008-2009 a été atteinte. Le Ministère et Emploi-Québec ont accordé la priorité à la conclusion d'une entente permettant d'offrir une première expérience de travail aux personnes formées à l'étranger titulaires d'un permis d'exercice d'un ordre professionnel. La mise en place de cette mesure est prévue en 2009-2010.

**ORIENTATION 5** | **Objectif 5.3**

**Hausser de 3,5 % par année le nombre de nouveaux arrivants (cohorte de cinq ans) établis hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)**

Indicateur 5.3.1 — Nombre et proportion de nouveaux arrivants établis hors de la RMM (par région)

**Cible janvier 2009 :** 31 441 des personnes immigrantes en janvier 2009
Cible janvier 2012 : 34 859 personnes immigrantes présentes en janvier 2012

**Résultats 2008-2009** + 5,7 %, soit 32 105 personnes immigrantes présentes en janvier 2009

RÉPARTITION TERRITORIALE DES PERSONNES IMMIGRANTES PRÉSENTES AU QUÉBEC, COHORTES DE CINQ ANS

| | Janvier 2008* | Janvier 2009** | |
|---|---|---|---|
| | Nombre | Nombre | Variation |
| Hors RMM*** | 30 378 | 32 105 | + 5,7 % |
| RMM | 139 856 | 141 102 | |
| Total Québec | 170 234 | 173 207 | |

* *Personnes immigrantes admises entre 2002 et 2006 et présentes au Québec en 2008.*
** *Personnes immigrantes admises entre 2003 et 2007 et présentes au Québec en 2009.*
*** *La région métropolitaine de Montréal (RMM) couvre les territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.*

Pour évaluer l'évolution de la présence des personnes immigrantes sur les territoires des régions administratives du Québec, le Ministère présente ses données pour des cohortes de cinq ans. Effectué treize mois après la fin de la dernière année d'admission, le calcul de cette donnée permet de tenir compte d'une durée de séjour minimale de 13 mois, pour les arrivées les plus récentes, et d'un maximum de 72 mois (six ans), pour les autres personnes immigrantes admises.

Ainsi, la présence dans les régions hors RMM des personnes immigrantes nouvellement arrivées et établies était de 30 378 en janvier 2008 et de 32 105 en janvier 2009, soit une augmentation de 5,7 %, donc supérieure à la cible de 3,5 %.

Cette hausse repose essentiellement sur une augmentation importante et constante des personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique qui s'établissent dans les régions à l'extérieur du territoire de la RMM. Aussi, les activités de promotion menées par les directions régionales du Ministère en collaboration avec leurs partenaires, notamment à la Grande bibliothèque de Montréal, expliquent en bonne partie les résultats obtenus auprès de la clientèle immigrante récemment arrivée dans la RMM et intéressée par les emplois offerts en région, ainsi qu'à l'étranger par la voie de missions de recrutement de travailleurs spécialisés.

Cet intérêt plus marqué des personnes immigrantes pour les régions hors RMM est aussi reflété par l'évolution de la proportion des personnes immigrantes résidant à l'extérieur de la RMM. Le tableau suivant affiche cette progression depuis janvier 2002. Alors que la proportion de personnes immigrantes résidant à l'extérieur de la RMM, évaluée en janvier 2002, pour les admissions comptabilisées de 1996 à 2000, était de 16,4 %, celle-ci s'élève à 18,5 % en 2009, pour les admissions comptabilisées de 2003 à 2007. Au cours des dix dernières années, la progression des volumes d'immigration au Québec a été favorable aux régions hors RMM, le nombre de personnes immigrantes y ayant augmenté de 86,3 %, si l'on compare la cohorte de 2003 à 2007 à celle de 1996 à 2000, alors que l'augmentation a été de 65 % pour l'ensemble du Québec (mêmes cohortes).

IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC PAR PÉRIODE DE 5 ANS, SELON LEUR RÉGION DE RÉSIDENCE

| Date du jumelage des données RAMQ MICC | Années d'admission | Immigrants résidant au Québec * | Immigrants résidant hors RMM | % résidant hors RMM |
|---|---|---|---|---|
| Janvier 2002 | 1996 à 2000 | 104 937 | 17 239 | 16,4 |
| Janvier 2003 | 1997 à 2001 | 117 187 | 19 829 | 16,9 |
| Janvier 2004 | 1998 à 2002 | 127 811 | 21 774 | 17,0 |
| Janvier 2005 | 1999 à 2003 | 140 554 | 24 610 | 17,5 |
| Janvier 2006 | 2000 à 2004 | 156 495 | 27 722 | 17,7 |
| Janvier 2007 | 2001 à 2005 | 165 133 | 29 325 | 17,8 |
| Janvier 2008 | 2002 à 2006 | 170 234 | 30 378 | 17,8 |
| Janvier 2009 | 2003 à 2007 | 173 207 | 32 105 | 18,5 |

** Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.*

L'augmentation des personnes immigrantes dans les régions à l'extérieur de la RMM entre 2008 et 2009 est particulièrement significative dans les régions de la Capitale-Nationale (augmentation de 506 personnes, soit 7,1 %) et de la Montérégie[5] (augmentation de 590 personnes, soit 10,3 %). La région de la Capitale-Nationale conserve le titre de deuxième pôle d'immigration après la RMM. La proportion des personnes immigrantes résidant dans cette région sur l'ensemble des personnes immigrantes au Québec est de 4,4 % en 2009. Elle est suivie de près par la région de la Montérégie où sont établies en 2009 3,7 % des personnes immigrantes résidant au Québec.

RÉPARTITION DES PERSONNES IMMIGRANTES PAR RÉGION HORS RRM, JANVIER 2009

| Régions hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM) | Cohorte 2003-2007 présente en janvier 2009 (nombre) | Part de la région dans le total des immigrants présents, cohorte 2003-2007 (%) |
|---|---|---|
| Capitale-Nationale | 7 664 | 4,4 |
| Montérégie | 6 339 | 3,7 |
| Outaouais | 4 223 | 2,4 |
| Estrie | 3 533 | 2,0 |
| Laurentides | 3 032 | 1,8 |
| Lanaudière | 2 211 | 1,3 |
| Centre-du-Québec | 1 235 | 0,7 |
| Mauricie | 1 350 | 0,8 |
| Chaudière-Appalaches | 845 | 0,5 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 624 | 0,4 |
| Bas-Saint-Laurent | 450 | 0,3 |
| Abitibi-Témiscamingue | 293 | 0,2 |
| Côte-Nord | 141 | 0,08 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 108 | 0,06 |
| Nord-du-Québec | 57 | 0,03 |
| **Total hors RMM** | **32 105** | **18,5** |
| **Total Québec** | **173 207** | **100,0** |

5. Aux fins des calculs de l'immigration en région, la Montérégie se définit comme la région administrative de la Montérégie, excluant le territoire de la Conférence régionale des élus de Longueuil.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC ENTRE 2003 ET 2007 SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE EN JANVIER 2009

Indicateur 5.3.2 Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et d'ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances

**Cible 2008-2009 :** 12 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 16 ententes avec les organismes à but non lucratif (OBNL) en régionalisation et 3 avec les organismes municipaux et économiques

Cible 2011-2012 : 16 ententes avec les CRÉ hors RMM, 10 ententes avec les villes, 18 ententes avec les OBNL en régionalisation et 8 ententes avec des organismes municipaux et économiques

**Résultats 2008-2009** 12 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 16 ententes avec les OBNL en régionalisation et 1 avec les organismes municipaux et économiques

| Régions hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM) | Nombre d'ententes avec des CRÉ* | Nombre d'ententes avec des municipalités** | Nombre d'ententes avec d'autres instances |
|---|---|---|---|
| Capitale-Nationale | 1 | 1 | 3 |
| Montérégie Est | 1 | – | 3 |
| Montérégie (Vallée du Haut-Saint-Laurent) | 1 | – | 1 |
| Outaouais | 1 | 1 | – |
| Estrie | 1 | 1 | 2 |
| Laurentides | 1 | – | 2 |
| Lanaudière | 1 | 1 | – |
| Centre-du-Québec | 1 | 1 | – |
| Mauricie | 1 | 1 | – |
| Chaudière-Appalaches | – | – | 3 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 1 | – | 1 |
| Bas-Saint-Laurent | 1 | – | – |
| Abitibi-Témiscamingue | – | – | – |
| Côte-Nord | – | – | 1 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 1 | – | – |
| Nord-du-Québec | – | – | – |
| National | – | – | 1 |
| **Total** | **12** | **6** | **17** |

* *Le Ministère a aussi des ententes avec les CRÉ de Montréal, de Longueuil et de Laval. Ces CRÉ sont situées sur le territoire de la RMM.*
** *Le Ministère a aussi des ententes avec la Ville de Montréal et la Ville de Laval. Ces villes sont situées sur le territoire de la RMM.*

La cible 2008-2009 a été atteinte à 95 %. Les ententes de partenariats avec les CRÉ et les municipalités de même que les ententes avec des OBNL en régionalisation et des organismes municipaux et économiques encouragent la concertation régionale et locale autour de projets visant à favoriser l'attraction des personnes immigrantes, leur intégration culturelle, sociale et professionnelle, leur rétention sur les territoires visés par les ententes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses avec la population. Ces projets visent à accroître l'établissement et la rétention en dehors de la région métropolitaine de Montréal des personnes immigrantes qui ont tendance à s'établir dans les grands centres urbains comme Montréal.

En 2008-2009, le Ministère a signé 4 nouvelles ententes avec les CRÉ hors RMM et 1 entente avec une municipalité. Cela porte à 12 le nombre d'ententes avec les CRÉ hors RMM et à 6 avec les villes

Par ailleurs, en plus d'avoir reconduit les ententes avec les 10 organismes de régionalisation qui concourent depuis quelques années à la promotion, à l'attraction, à l'intégration et au rapprochement interculturel dans les régions hors RMM, le Ministère a signé 6 ententes avec de nouveaux organismes.

Les organismes de régionalisation hors RMM sont soutenus dans leurs activités par des organismes de régionalisation situés à Montréal. Ainsi, en 2008-2009, un quatrième organisme est venu joindre les rangs de la régionalisation pour desservir la clientèle de l'est de Montréal intéressée à aller vivre en région.

De plus, une première entente de collaboration en matière de régionalisation de l'immigration a été signée avec la Fédération québécoise des municipalités en 2008-2009 afin de dresser le bilan de l'information recueillie auprès d'élus municipaux d'une dizaine de régions du Québec sur l'apport de l'immigration et les besoins liés à l'intégration des personnes immigrantes dans leurs municipalités.

Cela porte à 16 le nombre d'ententes signées avec les organismes en régionalisation hors RMM en 2008-2009, tandis que 1 entente a été signée avec les organismes municipaux et économiques.

Indicateur 5.3.3 Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*

**Cible 2008-2009 :** Développement de la mesure en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)
Cible 2011-2012 : 600 visites exploratoires, 600 entrevues et 200 déménagements

**Résultats 2008-2009** *La Passerelle pour l'emploi en région* est en phase de développement en collaboration avec le MESS.

La cible 2008-2009 a été partiellement atteinte. Cet indicateur sert à mesurer le nombre de personnes immigrantes nouvellement arrivées dans la grande région métropolitaine qui sollicitent des services d'un organisme de régionalisation de l'immigration à dessein de s'installer en région. Ces organismes peuvent offrir trois types de services : le séjour exploratoire en région, l'organisation d'entrevues d'embauche en région et le déménagement dans une région pour y occuper un emploi. Dès qu'un séjour exploratoire, une entrevue ou un déménagement est réalisé par une personne immigrante nouvellement arrivée dans la grande région de Montréal répondant aux critères de la *Passerelle*, ce service est retenu dans la mesure de l'indicateur.

Les travaux effectués en 2008-2009 comprennent notamment l'analyse et l'adaptation des mécanismes de coordination des activités de régionalisation entre le MESS et le MICC, le développement de la solution d'affaires de la *Passerelle*, l'élaboration d'un mécanisme de repérage des personnes immigrantes chercheuses d'emploi sur le territoire de la grande région métropolitaine, la détermination des paramètres et des modalités de financement et la rédaction des différents protocoles d'entente. La seconde partie de l'année 2009-2010 sera consacrée à la formation du personnel d'Emploi-Québec et du MICC, tant à Montréal que dans les régions, ainsi que du personnel des organismes communautaires partenaires dans cette mesure.

# ENJEU 4

## UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Le Ministère a consolidé sa structure de gouvernance au cours de l'année 2008-2009. Il dispose non seulement d'une structure de gestion dont l'imputabilité est claire et définie dans son plan d'organisation supérieure, mais aussi d'une équipe de vérification interne qui a entre autres le mandat de rendre compte du degré de maîtrise des activités du Ministère et de mettre en application les politiques de gestion intégrée des risques et de sécurité de l'information. Le Ministère a aussi adopté un plan d'action en éthique (voir le chapitre Conformité aux lois et aux politiques gouvernementales) et créé trois comités composés de membres externes qui conseillent le sous-ministre de manière indépendante et objective dans leurs champs d'intérêt respectifs :

- **Comité de vérification**

  Formé du sous-ministre et de trois membres provenant de l'extérieur de la fonction publique et présidé par l'un de ces membres, ce comité examine toutes questions relatives à la gestion des risques, aux mécanismes de contrôle, à la gouvernance, à la conformité des activités du Ministère et à ses processus de reddition de comptes. Il exerce une surveillance active pour renforcer l'indépendance, la crédibilité et l'efficacité de la fonction de vérification interne. Il assure l'objectivité et la pertinence des rapports de vérification interne. Il veille à ce que le Ministère tienne compte des résultats de la vérification interne dans le cadre du processus décisionnel et au moment de l'établissement des priorités.

- **Comité des services à la clientèle**

  Formé du sous-ministre, de deux membres de la haute fonction publique et d'un membre de l'extérieur qui agit aussi à titre de président, ce comité fait des recommandations sur les orientations du Ministère en matière de services à la clientèle. Il s'assure que le Ministère se dote d'un plan d'amélioration des services adéquat, que les activités qui en découlent atteignent les objectifs fixés de manière efficace et pertinente et que les autorités ministérielles prennent les dispositions nécessaires pour concrétiser toutes les actions de la gestion orientée vers la clientèle.

- **Comité consultatif des intervenants économiques**

  Composé de quatorze membres provenant des entreprises et du milieu des affaires, ce comité a le mandat de faire connaître les besoins du milieu économique en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes, de conseiller le sous-ministre sur des enjeux spécifiques et d'attirer l'attention du Ministère sur les avantages comparatifs du Québec à renforcer.

Par ailleurs, le Ministère a entrepris des démarches en vue de créer un comité consultatif sur le développement durable afin de le soutenir dans le suivi de la mise en œuvre du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.

# ORIENTATION 6

**ACCROÎTRE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE EN MISANT SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, LES SERVICES PARTAGÉS ET LA REDDITION DE COMPTES**

| ORIENTATION 6 | Objectif 6.1 |
|---|---|
| | **Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne** |
| **Indicateur 6.1.1** | Nombre et proportion de programmes et de services examinés |
| **Cible 2008-2009 :** | Adoption d'une démarche pluriannuelle déclinée en quatre plans liés à l'amélioration des services et à l'examen de la performance et de la pertinence :<br>■ *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*<br>■ *Plan triennal d'évaluation de programme 2009-2012*<br>■ *Planification annuelle de vérification interne 2008-2009*<br>■ *Plan annuel d'amélioration de la performance 2009-2010*<br>Cible 2011-2012 : 100 % des programmes et des services ciblés ont fait l'objet d'une étude dans le cadre de la démarche pluriannuelle élaborée en 2009-2010 |
| **Résultats 2008-2009** | Cible partiellement atteinte; deux plans adoptés :<br>■ *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*<br>■ *Planification annuelle de vérification interne 2008-2009*<br>Deux plans élaborés en voie d'approbation :<br>■ *Plan triennal d'évaluation de programme 2009-2012*<br>■ *Plan annuel d'amélioration de la performance 2009-2010* |

Les directions œuvrant à l'amélioration continue et à l'évaluation de programmes ont mis au point leur offre de service au cours de l'année. Ainsi, les équipes et les outils de travail sont maintenant en place et opérationnels.

## UNE ACTION SOUTENUE

Dans le cadre de l'élaboration des plans mentionnés précédemment, des travaux de diagnostic et d'analyse ont été entrepris, dont le diagnostic organisationnel réalisé par le Mouvement québécois de la qualité et le bilan de l'examen de programme au Ministère.

L'évaluation du programme PRIIME, inscrite au *Plan triennal d'évaluation 2006-2009*, a été complétée et partagée entre le MICC et le MESS.

De plus, le Ministère a amorcé différents projets d'amélioration de la qualité qui seront intégrés à la planification, notamment :

- la révision et l'optimisation des processus à la Direction de l'immigration familiale et humanitaire, à la Direction de la révision administrative, au Service d'accueil des réfugiés à l'aéroport et au Centre d'expertise des formations acquises hors Québec;
- l'élaboration d'un cadre de référence et d'outils communs pour les services d'accompagnement à Montréal;
- l'optimisation de l'organisation des services de renseignements;
- la sécurisation des processus d'encaissement.

Indicateur 6.1.2 Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés

**Cible 2008-2009 :** Réalisation d'une consultation ministérielle en vue de l'élaboration d'un plan triennal d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle

Cible 2011-2012 : 100 % des services ciblés ont fait l'objet d'une étude dans le cadre du *Plan triennal ministériel 2009-2012* de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle élaboré en 2009-2010

**Résultats 2008-2009** Consultation ministérielle réalisée

La cible 2008-2009 a été atteinte à 100 %. En effet, la consultation ministérielle a été réalisée au cours de l'hiver 2009 par l'entremise d'un groupe de travail formé de représentants de tous les secteurs. Le Ministère respecte la planification des travaux d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle en vue d'actualiser sa vision d'ensemble dans ce domaine.

Le Ministère compte 35 services à la clientèle, dont six sont offerts en ligne. La consultation ministérielle a pris en compte le contexte organisationnel des différents services afin de trouver la meilleure façon de les sonder et de joindre la clientèle servie. Une veille des meilleures pratiques gouvernementales en matière de satisfaction de la clientèle a également été réalisée parallèlement à la consultation et six ministères et organismes ont été consultés ou rencontrés.

Un sondage téléphonique a aussi été réalisé afin de cerner les besoins des employeurs en matière d'évaluation comparative des études effectuées hors Québec; les résultats sont présentés de façon succincte à la section 5.2.2.

Indicateur 6.1.3 Nombre de nouveaux services en ligne

**Cible 2008-2009 :** 2 nouveaux services en ligne

Cible 2011-2012 : 100 % des services prévus dans la planification pluriannuelle mis en ligne

**Résultats 2008-2009** 2 nouveaux services mis en ligne

La cible 2008-2009 a été atteinte. En mai 2008, le service transactionnel pour une demande de certificat d'acceptation pour études (DCA pour études) a été mis en ligne. Un cours de français en ligne (formule avec tuteur et formule en autoformation) a débuté en 2008-2009 (voir l'objectif 4.2).

Dans le cadre du développement d'une prestation électronique de services (PES), une étude sera réalisée au premier semestre de 2009-2010 qui présentera les résultats attendus sous forme de vision précise des services électroniques du Ministère ainsi qu'une stratégie de mise en œuvre pour la durée de la période de planification stratégique.

UNE ACTION SOUTENUE

D'autres nouveaux services en voie d'élaboration sont présentés dans la section Ressources informationnelles du chapitre Gestion des ressources.

Indicateur 6.1.4 Nombre et proportion de clients qui se prévalent des nouveaux services en ligne

**Cibles 2008-2009 :** DCA pour études – Aucune cible précisée
Cours de français en ligne :
- formule avec tuteur – 1 500 clients
- formule en autoformation – 50 clients

Cible 2011-2012 : À déterminer pour chaque nouveau service selon son dossier d'affaires

**Résultats 2008-2009** DCA pour études – 5 541 clients (25,9 %)
Cours de français en ligne :
- formule avec tuteur – 1 928 clients
- formule en autoformation – 84 clients

| Service | Nombre de clients 2008-2009 | Proportion |
|---|---|---|
| Formulaire de demande de certificat d'acceptation du Québec pour études | 5 541 | 25,9 % |
| Cours de français en ligne : | | |
| formule avec tuteur | 1 928 | n. d. |
| formule en autoformation | 84 | n. d. |

Le formulaire *Demande de certificat d'acceptation du Québec pour études* (DCA pour études) a été mis en ligne le 20 mai 2008. Les statistiques présentées font référence à des demandes complètes dont les frais ont été acquittés. Depuis son implantation, la demande en ligne de certificat d'acceptation pour études a été utilisée par 5 541 personnes, ce qui représente 25,9 % de la clientèle. Pour une première année d'implantation, ces résultats sont très encourageants, étant donné que la promotion du service n'a débuté qu'à la mi-octobre, après la période de rodage, et que la majorité des demandes arrivent normalement entre mai et juillet lorsque les étudiants reçoivent des établissements d'enseignement la confirmation de leur admission pour la session d'automne.

Les cibles 2008-2009 ont été dépassées pour les deux cours de français en ligne. À noter que les résultats sont présentés à l'objectif 4.2.

**ORIENTATION 6** **Objectif 6.2**

**Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère**

Indicateur 6.2.1 Adoption de l'approche

**Cible 2008-2009 :** Cadre ministériel de gestion intégrée des risques adopté en 2008-2009

**Résultats 2008-2009** Cadre ministériel adopté

La cible pour 2008-2009 a été atteinte. Le cadre ministériel de gestion intégrée des risques a été adopté en décembre 2008. De plus, des éléments structurants tels que la *Politique de gestion intégrée des risques* et son guide de mise en œuvre ont été élaborés.

Indicateur 6.2.2 Degré de réalisation de son application

**Cible 2008-2009 :** 30 % à 40 % de l'ensemble des processus d'affaires
Cible 2011-2012 : 100 % du cadre ministériel appliqué

**Résultats 2008-2009** 31 % de l'ensemble des processus d'affaires réalisé

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'approche de gestion intégrée des risques, le Ministère compte réaliser 16 activités qui couvriront l'ensemble de ses processus d'affaires. Au cours de l'année financière 2008-2009, cinq activités ont été réalisées, ce qui correspond à 31 % de l'ensemble de ses processus.

Au nombre de ces interventions, le Ministère a tenu divers ateliers visant à déterminer les objectifs des processus d'affaires à l'étude, à déterminer les risques pouvant causer des répercussions sur ces objectifs, à évaluer les contrôles mis en place, à déterminer des stratégies de gestion des risques et à rendre compte des résultats.

## ORIENTATION 6 — Objectif 6.3

**Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires**

Indicateur 6.3.1 Mise en place d'un tableau de bord de gestion

**Cible 2008-2009 :** Analyse de l'état de la situation et des attentes de la haute direction; élaboration d'un prototype de tableau de bord
Cible 2011-2012 : Tableau de bord ministériel opérationnel à 100 %

**Résultats 2008-2009** Rapport de l'état de la situation produit et prototype élaboré

La cible 2008-2009 a été atteinte à 100 %. L'analyse de l'état de la situation et des attentes de la haute direction a été complétée et un prototype de tableau de bord a été élaboré. À la suite de l'analyse, il a été décidé que le Tableau de bord ministériel présentera les résultats des objectifs et des engagements publics du Ministère dans son ensemble et en fera le suivi. Chaque secteur demeure par ailleurs responsable de l'élaboration des mécanismes de suivi de ses activités.

**Reddition de comptes des partenaires**

Les résultats atteints par les partenaires du Ministère en regard des objectifs *du Plan stratégique 2008-2012* n'apparaîtront pas dans le Tableau de bord ministériel. Des mesures importantes ont cependant été prises pour assurer un suivi rigoureux en cette matière tant dans les ententes avec d'autres ministères (voir l'Orientation 3) qu'avec les associations, les établissements d'enseignement et les organismes communautaires financés par le Ministère pour offrir des services d'accompagnement et de francisation.

En ce qui concerne les services de francisation, la reddition de comptes est faite annuellement par les établissements d'enseignement et les organismes communautaires pour les cours de français à temps complet. Pour l'année 2008-2009, l'opération aura lieu au cours de l'été 2009 et portera sur l'utilisation des budgets consacrés à la francisation des personnes immigrantes. Sur la base de l'analyse de la reddition de comptes des quatre années précédentes, le Ministère entend déterminer les améliorations à apporter. Il s'agit notamment de mieux circonscrire les éléments d'information requis pour intervenir adéquatement auprès des partenaires et leur permettre de mieux répondre aux exigences liées à leur contrat avec le Ministère.

De plus, en 2008-2009, le Ministère a conclu une entente avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes pour concevoir et implanter un outil de gestion des activités et services donnés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) (voir l'Objectif 5.1, indicateur 5.1.3). Cet outil de gestion permettra aux organismes de fournir des données anonymisées sur la clientèle bénéficiant des services. Un algorithme intégré à l'outil attribuera un code unique à chaque client. Ce code unique sera le même peu importe l'organisme fréquenté, ce qui permettra au Ministère de connaître le nombre exact de clients ayant recours aux services et le parcours de la clientèle. L'outil sera implanté dans tous les organismes à compter du 1er juillet 2009.

# ORIENTATION 7

**ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ENGAGEMENT DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LE MINISTÈRE**

La mobilisation et la participation de l'ensemble du personnel dans un environnement de travail stimulant sont des priorités du Ministère. Cette orientation vise aussi la poursuite des efforts déjà consentis par le Ministère en matière de développement des compétences et en regard de la préparation de la relève et du transfert d'expertise.

**ORIENTATION 7** — **Objectif 7.1**

**Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines**

Indicateur 7.1.1 — Adoption du plan directeur en 2008

**Cible 2008-2009 :** Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012*

**Résultats 2008-2009** — *Plan directeur* adopté

La cible 2008-2009 a été atteinte. Le *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* a été adopté en décembre 2008.

À la suite de l'approbation du *Plan directeur*, un plan d'action couvrant un horizon de quatre ans ainsi qu'un plan d'action pour l'année 2009-2010 comportant des cibles et des indicateurs ont été élaborés.

### UNE ACTION SOUTENUE

Au cours de l'année 2008-2009, divers travaux d'élaboration du *Plan directeur* ont été réalisés, y compris un examen des plans résultant de démarches comparables auprès d'autres organisations. Les gestionnaires, de même que les représentants syndicaux des employés du Ministère, ont été consultés afin de s'assurer que le *Plan directeur* tiendrait compte de l'ensemble des défis en matière de gestion des ressources humaines, que celui-ci répondrait à leurs attentes et que les actions retenues permettraient de répondre aux objectifs fixés.

Indicateur 7.1.2 — Degré de réalisation du *Plan directeur*

**Cible 2008-2009 :** 20 % de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*
Cible 2011-2012 : *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 100 %

**Résultats 2008-2009** — *Plan directeur* réalisé à 25 %

La cible 2008-2009 a été atteinte. Sur les 28 actions prévues au *Plan d'action 2008-2012* relatif au *Plan directeur*, sept actions ont entièrement été réalisées alors que quatre ont été réalisées en partie.

### UNE ACTION SOUTENUE

Pour favoriser une approche axée sur le développement des compétences et des capacités organisationnelles, le Ministère a réalisé un exercice de planification de sa main-d'œuvre et élaboré un plan d'action triennal en cette matière. Des profils de compétences ont été élaborés pour les gestionnaires et les chefs d'équipes, un programme d'accueil et d'accompagnement pour les nouveaux gestionnaires a été mis sur pied et une planification des colloques destinés aux gestionnaires a été réalisée.

Afin de mobiliser le personnel et de renforcer le sentiment d'appartenance, le Ministère fait la promotion de l'attrait d'une carrière au sein de son organisation et favorise de façon continue l'embauche de personnes issues de groupes cibles et d'étudiants ainsi que la nomination d'étudiants ou de stagiaires à des emplois occasionnels.

Pour évoluer vers une culture axée sur les résultats, la Direction des ressources humaines accompagne les gestionnaires en matière de gestion du changement dans certains projets de réorganisation et de révision des processus du Ministère et elle a collaboré avec le Service d'amélioration continue de la qualité à la formation en gestion de projets des employés concernés. Par ailleurs, pour mesurer le degré de réalisation de ses actions, la direction s'est dotée d'indicateurs de rendement en gestion des ressources humaines.

**Indicateur 7.1.3** Degré d'appréciation des employés au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées

**Cibles 2008-2009 :** Connaître le degré de satisfaction des employés
Repérer les forces organisationnelles du Ministère et les pratiques à développer dans une optique d'amélioration continue
Cible 2011-2012 : Amélioration du degré de satisfaction des employés envers l'organisation par rapport à la mesure précédente

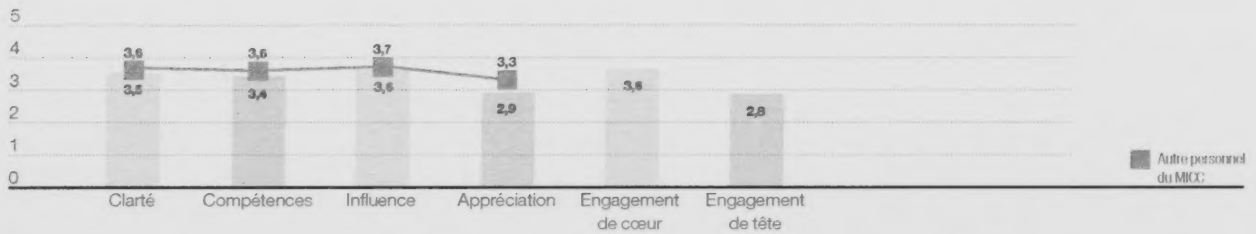
**Résultats 2008-2009** 2 sondages réalisés

Les cibles 2008-2009 ont été atteintes. Pour connaître le degré de satisfaction du personnel du Ministère envers l'organisation, deux sondages ont été réalisés en 2008-2009 : un pour l'ensemble du personnel sauf les enseignants, l'autre pour ces derniers afin de tenir compte de la spécificité de leur fonction et de leur environnement de travail.

PORTRAIT DE LA SATISFACTION DU PERSONNEL DU MICC, 2008-2009

* *Comparaison avec les résultats obtenus auprès de 2 000 répondants issus d'organisations privées et publiques.*

PORTRAIT DE LA SATISFACTION DES ENSEIGNANTS DU MICC, 2008-2009



**Constats généraux**

Les forces :

- Avoir accès à l'information nécessaire au travail (disponibilité et transparence de l'information de nature opérationnelle)
- Avoir le sentiment d'être efficace pour faire son travail
- Avoir un travail qui a du sens, de la signification
- Avoir le sentiment de contribuer au succès de son équipe

Les points à améliorer :

- Avoir les outils et les ressources nécessaires pour effectuer son travail
- Être impliqué dans la prise de décision, avoir de l'impact
- Avoir des perspectives de développement de carrière

Le taux de participation du personnel autre qu'enseignant a atteint 64 %, alors que celui des enseignants a atteint 42 %. Le mode de transmission du sondage ainsi que la stratégie de communication utilisée peuvent expliquer la variation entre ces taux de participation.

Des écarts sont aussi observés en ce qui concerne les leviers de gestion. Pour le personnel autre qu'enseignant, les leviers de gestion nécessitant le plus d'améliorations sont l'appréciation et l'organisation du travail. Pour le personnel enseignant, il s'agit des leviers de gestion liés à la compétence et à l'appréciation.

Les résultats du sondage sur la satisfaction du personnel ont été transmis aux gestionnaires, aux syndicats et aux employés. Un plan d'action ministériel est actuellement en cours d'approbation et des plans d'action ont été élaborés dans les unités de travail en fonction des résultats obtenus.

Les résultats du sondage destiné à l'ensemble du personnel excluant les enseignants ont été comparés aux résultats de sondages effectués auprès de 2 000 répondants issus d'organisations privées et publiques. Les données de l'étalonnage révèlent qu'il n'y a pas de différence significative entre le Ministère et les autres organisations. Les leviers liés à l'organisation du travail et au climat de travail étant des critères ajoutés par le Ministère, il est impossible d'établir des comparaisons avec d'autres organisations.

En ce qui concerne les résultats obtenus par le sondage sur la satisfaction des enseignants, les données ont été comparées à celles obtenues pour l'ensemble du personnel excluant les enseignants. Elles révèlent que les résultats des enseignants seraient légèrement plus faibles que ceux des autres employés du Ministère. Cette différence peut s'expliquer par le fait que la gestion de ces employés se fait à distance.

La prochaine évaluation du degré de satisfaction des employés au regard de la qualité de vie au travail aura lieu en 2010-2011.

**Vue d'ensemble et approche globale**

Les plans d'action élaborés par la Direction des ressources humaines pour la mise en œuvre du *Plan directeur en gestion des ressources humaines*, l'amélioration du degré de satisfaction des employés et la planification de la main-d'œuvre combinent différentes actions qui auront pour effet d'améliorer la satisfaction des employés au sein du Ministère. Une nouvelle politique sur la mobilité interne, la mise en place d'un processus d'entrevues de départ, des plans de développement des compétences, ainsi qu'un cadre de référence sur la reconnaissance constituent quelques exemples d'actions concrètes prévues dans ces différents plans. Ces mesures devraient avoir des retombées positives sur la satisfaction au travail et, par extension, sur la rétention du personnel et le taux d'absence. En outre, une nouvelle politique de communication interne concourt à l'atteinte des mêmes objectifs.

De plus, au cours de l'année 2008, les employés de moins de 35 ans ont été conviés à participer à un dîner-causerie, en présence du sous-ministre, afin de discuter de leurs préoccupations en regard de l'attraction, de l'intégration et de la rétention des jeunes au sein du Ministère dans un contexte de départs massifs à la retraite. Le *Groupe action relève*, une instance de représentation des intérêts des jeunes de moins de 35 ans, a été créé afin notamment d'alimenter la réflexion des autorités à cet égard et de proposer des pistes d'action à réaliser au cours des années 2009 à 2011. L'adoption du plan d'action du Groupe est prévue pour le mois d'août 2009.

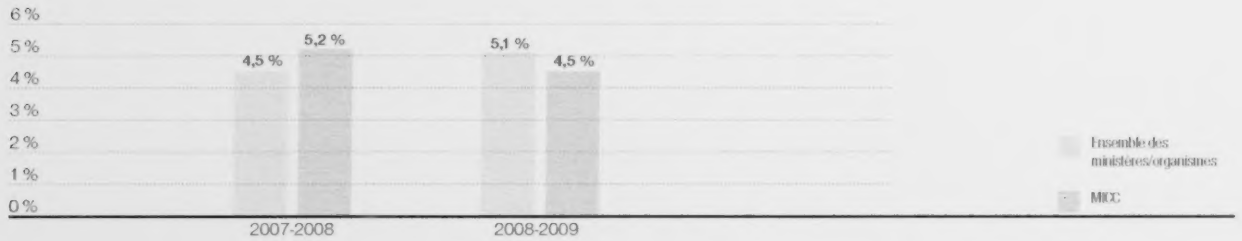
**Départs à la retraite**

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène de vieillissement observé dans l'ensemble de la population. Le tableau suivant précise le nombre de départs au cours des deux dernières années ainsi que les prévisions pour 2009-2010.

| Départs à la retraite, MICC | 2007-2008 | 2008-2009 | 2009-2010 (prévisions) |
|---|---|---|---|
| Nombre d'employés réguliers au 1er avril | 843 | 806 | 864 |
| Nombre de retraites | 44 | 36 | 42 |
| Pourcentage de départs | 5,2 % | 4,5 % | 4,8 % |

Le pourcentage moyen de départs à la retraite, basé sur les deux dernières années, indique que 4,8 % des employés réguliers pourraient quitter le Ministère en 2009-2010, ce qui représenterait 42 personnes. L'analyse de vulnérabilité des emplois, réalisée dans le cadre de la planification de la main-d'œuvre, a permis de déterminer les emplois à haut facteur de vulnérabilité et des mesures particulières seront mises en place en matière de remplacement de la main-d'œuvre et de transfert d'expertise.

TAUX DE DÉPARTS À LA RETRAITE, ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES ET LE MICC, 2007-2008 ET 2008-2009

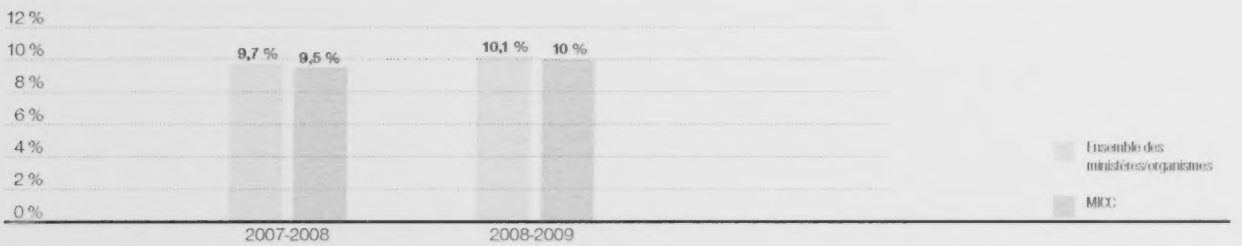



Ce graphique indique que le pourcentage de départs à la retraite du Ministère en 2008-2009 a été moins élevé qu'en 2007-2008 et plus bas que celui de la fonction publique du Québec.

**Taux de roulement**

Cet indicateur mesure le nombre de départs volontaires d'employés réguliers du Ministère par rapport à la population de référence en début d'année.

TAUX DE ROULEMENT, ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES ET LE MICC, 2007-2008 ET 2008-2009

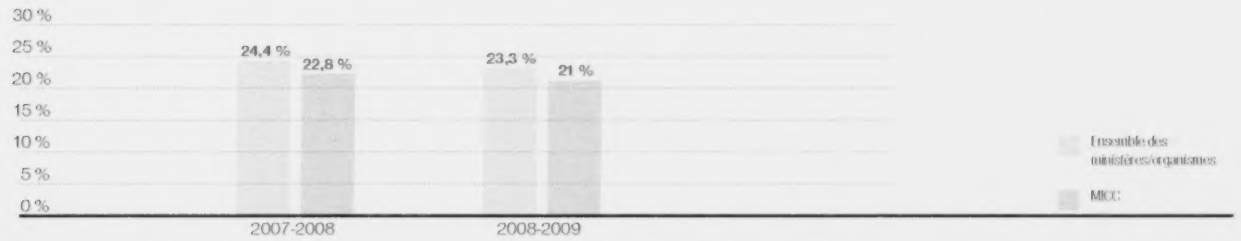



L'analyse des données indique que le taux de roulement du Ministère, en hausse par rapport à l'année précédente, est légèrement moins élevé que celui de l'ensemble des ministères et organismes. Cette légère hausse s'explique par un nombre plus élevé de mutations, compensé par un taux moins élevé de retraites par rapport à 2007-2008.

**Taux d'absence**

Le taux d'absence correspond au nombre d'années-personnes en absence, soit toute absence entièrement rémunérée, partiellement rémunérée ou non rémunérée, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENCE, ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES ET LE MICC, 2007-2008 ET 2008-2009




Le graphique indique que le taux d'absence du Ministère est moins élevé que celui de la fonction publique. De plus, le taux d'absence de l'année 2008-2009 est moins élevé que celui de la période précédente. Le personnel régulier et occasionnel du Ministère est donc plus présent au travail que l'an passé et que dans l'ensemble de la fonction publique québécoise.

Indicateur 7.1.4 Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences

**Cible 2008 :** 1 % ou plus de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences
Cible 2011 : 2 % de la masse salariale

| **Résultats 2008** | 1,94 % de la masse salariale (1 315 412 $) investi en 2008 dans le maintien, le développement et le transfert des compétences |
|---|---|

La cible 2008 a été dépassée. La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, c. D-8.3) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2008, 1,94 % de la masse salariale du Ministère a été consacré au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

UNE ACTION SOUTENUE

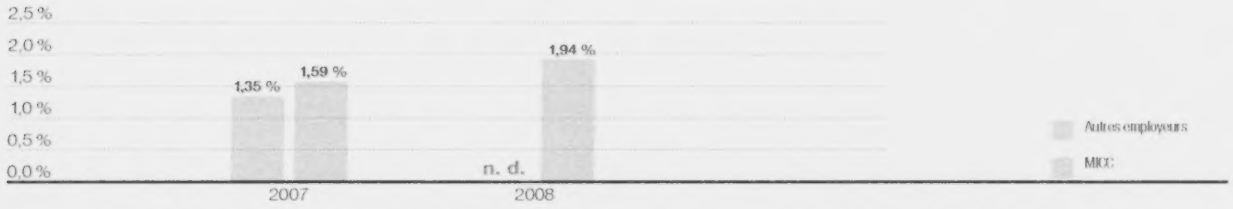
Comme pour les années antérieures, les efforts consacrés à la formation et au développement de la main-d'œuvre ont principalement porté sur l'acquisition de compétences spécialisées en fonction de divers champs d'expertise.

Des activités de formation portant sur l'utilisation des outils de bureautique et des systèmes d'information, sur l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, sur la gestion de projet, sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, sur la gestion de la diversité et la sélection des travailleurs ainsi que sur la fraude documentaire ont également été offertes au personnel du Ministère.

Le *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2007*, publié par la Commission de partenaires du marché du travail en mars 2009 présente les données relatives à 99 % des employeurs assujettis à la Loi en 2007.

Le graphique suivant indique que le Ministère investit de plus en plus dans le développement des compétences de son personnel. De plus, l'investissement du Ministère est supérieur à celui de la moyenne de l'ensemble des employeurs assujettis à la Loi.

PROPORTION DES DÉPENSES DE FORMATION PAR RAPPORT À LA MASSE SALARIALE, MICC ET AUTRES EMPLOYEURS ASSUJETTIS À LA LOI, 2007 ET 2008




*Source : Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2007, Commission de partenaires du marché du travail, mars 2009.*

**Nombre de jours de formation par ETC (équivalent temps complet)**

Le Ministère a offert en moyenne 4,1 jours de formation par ETC utilisé au cours de l'année civile 2008. Les données concernant les ETC utilisés au cours de l'année civile 2007 ne sont pas disponibles, mais le Ministère pourra suivre l'évolution de cet indicateur dans le prochain rapport annuel de gestion.

# VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE

Promouvoir la cohésion de la société québécoise est au cœur de la mission du Ministère. L'ensemble de ses interventions vise ainsi à contribuer à la pleine participation de chaque citoyen, natif ou non, au développement du Québec.

Dans ce contexte, le Ministère a innové dans son *Plan stratégique 2008-2012* en s'engageant « à assurer une vigie de l'évolution, au sein des différentes composantes de la population québécoise, de trois grands facteurs qui contribuent à la cohésion sociale : 1) l'adhésion aux valeurs communes; 2) la connaissance du français; et 3) le taux d'emploi ».

## VALEURS COMMUNES

Le Ministère a inclus dans son plan stratégique des objectifs liés au partage des valeurs communes et a mis en place de nombreuses initiatives visant à accroître chez les personnes immigrantes la connaissance et la compréhension de ces valeurs, à favoriser l'ouverture à la diversité et à promouvoir l'apport de l'immigration. (Voir les actions en réponse à l'Enjeu 1 du *Plan stratégique*)

Dans cette perspective, le Ministère a entrepris, en 2008-2009, des travaux préparatoires à la tenue d'une enquête terrain visant à mesurer les progrès réalisés sur ces trois aspects.

## CONNAISSANCE DU FRANÇAIS

Par ses interventions, le Ministère contribue à la pérennité du fait français au Québec en faisant en sorte qu'une majorité des nouveaux arrivants connaissent le français à l'arrivée et que ceux qui ne le maîtrisent pas suffisamment aient accès à une offre diversifiée de services en francisation.

Divers mécanismes de mesure ont été élaborés, particulièrement par le Conseil supérieur de la langue française et par l'Office québécois de la langue française, pour suivre la situation linguistique au Québec, dans les régions et au sein des différentes composantes de la société.

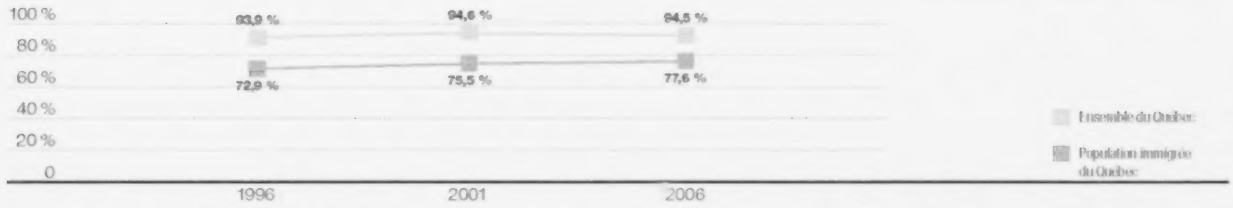
Le Ministère, pour sa part, a décidé d'utiliser les données censitaires (publiées tous les cinq ans) pour suivre l'évolution de la connaissance du français de la population dans son ensemble et au sein de la population immigrée.

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS 1996, 2001 ET 2006

| | 1996 | 2001 | | 2006 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Population immigrée du Québec | 72,9 % | 75,5 % | (var. + 2,6 pts %) | 77,6 % | (var. + 2,1 pts %) |
| Ensemble du Québec | 93,9 % | 94,6 % | (var. + 0,7 pts %) | 94,5 % | (var. - 0,1 pts %) |

*Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.*

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU QUÉBEC, 1996, 2001 ET 2006




*Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.*

En comparant les données des trois derniers recensements, on constate que le pourcentage de la population immigrée connaissant le français a augmenté, tandis que le pourcentage au sein de l'ensemble de la population est demeuré stable.

**La connaissance du français à l'admission**

Le Québec fait de la connaissance du français un critère déterminant dans la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs qualifiés. L'augmentation des volumes globaux d'immigration et l'accroissement de la part de cette catégorie d'immigrants au sein de ces volumes ont permis de hausser de façon significative la part des personnes qui connaissaient déjà le français à leur arrivée. Les immigrants âgés de 16 ans et plus connaissent le français à l'admission dans des proportions de 65,2 % en 2006, de 68,4 % en 2007 et de 68 % en 2008.

IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC EN 2006, 2007 ET 2008 ÂGÉS DE 16 ANS ET PLUS SELON LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS*

| Connaissance linguistique | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Français seulement | 8 400 | (23,8 %) | 8 395 | (23,5 %) | 8 062 | (22,6 %) |
| Français et anglais | 14 614 | (41,4 %) | 16 024 | (44,9 %) | 16 182 | (45,4 %) |
| Connaissant le français | 23 014 | (65,2 %) | 24 419 | (68,4 %) | 24 244 | (68,0 %) |
| Anglais seulement | 7 755 | (22,0 %) | 7 276 | (20,4 %) | 7 490 | (21,0 %) |
| Ni français ni anglais | 4 554 | (12,9 %) | 4 031 | (11,3 %) | 3 936 | (11,0 %) |
| Total | 35 323 | (100,0 %) | 35 726 | (100,0 %) | 35 670 | (100,0 %) |

** Connaissance linguistique déclarée au moment de l'admission. Données préliminaires pour 2008.*

**La francisation des personnes immigrantes : une offre de service qui répond à des besoins d'apprentissage ou de perfectionnement**

Comme en témoignent les résultats de 2008-2009 pour les orientations 3 et 4 du *Plan stratégique*, le Ministère fait des efforts considérables pour favoriser la francisation des personnes immigrantes de 16 ans et plus. Ses interventions ainsi que celles de ses partenaires en 2008-2009, à la faveur de la mise en œuvre des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation annoncées en 2008, ont permis de joindre 22 637 étudiants dans les services de francisation du Ministère, ce qui représente une hausse de 24 % par rapport à 2007-2008. Les travaux d'harmonisation des services gouvernementaux de francisation devraient également permettre de rendre compte du nombre total d'immigrants adultes fréquentant les services de francisation à temps complet du MICC et du MELS lorsque le guichet unifié d'accès à ces services aura été implanté.

### TAUX D'EMPLOI

Le taux d'emploi est un autre indicateur fondamental de l'intégration des immigrants d'âge actif. Pour une personne immigrante, un emploi dans son pays d'accueil est garant de la capacité de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille et de participer pleinement au développement de la société.

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2007 ET 2008 SELON LA DURÉE DE RÉSIDENCE, 15-64 ANS

| | 2007 | 2008 |
|---|---|---|
| Total de la population québécoise | 71,6 % | 71,7 % |
| Total des immigrants* | 66,8 % | 66,4 % |
| Immigrants très récents, 5 ans ou moins | 53,5 % | 55,2 % |
| Immigrants récents, de 5 à 10 ans | 67,2 % | 66,3 % |
| Immigrants de longue date, plus de 10 ans | 71,6 % | 70,7 % |
| Population native | 72,5 % | 72,7 % |

*Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.*
**Le total des immigrants correspond à l'ensemble des immigrants admis soit ceux ayant obtenu le droit de s'établir au Canada.*

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2007 ET 2008 SELON LE SEXE, 15-64 ANS

| | 2007 | | 2008 | |
|---|---|---|---|---|
| | Ensemble | Immigrants* | Ensemble | Immigrants* |
| Total | 71,6 % | 66,8 % | 71,7 % | 66,4 % |
| Hommes | 74,3 % | 73,4 % | 74,2 % | 72,7 % |
| Femmes | 68,8 % | 60,4 % | 69,1 % | 60,1 % |

*Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.*
**Les immigrants correspondent à l'ensemble des immigrants admis, soit ceux ayant obtenu le droit de s'établir au Canada.*

Le taux d'emploi des immigrants représente la proportion de personnes immigrantes en emploi par rapport à l'ensemble de la population immigrante. Une hausse de ce taux d'emploi signifie qu'une plus grande part de cette population occupe un emploi, alors qu'une baisse indique le contraire.

En 2008, le taux d'emploi des immigrants de 15 à 64 ans a atteint 66,4 % comparativement à 71,7 % pour le même groupe d'âge dans l'ensemble de la population québécoise. Dans les deux cas, le taux est resté relativement stable entre 2007 et 2008.

L'écart entre les deux groupes s'amenuise quand on compare le taux d'emploi des immigrants de longue date avec celui de l'ensemble de la population. Entre 2007 et 2008, les immigrants très récents voient leur taux d'emploi augmenter alors que ceux au pays depuis cinq ans et plus enregistrent un recul de leur taux d'emploi.

La situation des femmes immigrantes est particulièrement marquante. L'écart entre le taux d'emploi des femmes immigrantes et celui des hommes immigrants est plus grand que celui de la population dans son ensemble. De plus, l'écart entre les femmes immigrantes et les femmes de la population dans son ensemble est également plus grand qu'entre les hommes des deux groupes.

Le Ministère suit de près ces données et intervient de multiples façons pour favoriser et pour faciliter l'accès à l'emploi des personnes immigrantes comme le montrent les résultats des activités liées à l'objectif 2.2 et à l'orientation 5. Les efforts réalisés auprès des femmes immigrantes sont précisés dans le chapitre Conformité aux lois et aux politiques gouvernementales.

# PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 2008*

SERVICES GÉNÉRAUX

**Service**

**Demande de renseignements**

**Engagements**

- Répondre à un appel téléphonique au Service des renseignements généraux et aux services Immigration-Québec (SIQ) de l'île de Montréal dans un délai de 3 minutes
- Répondre à un courriel au Service des renseignements généraux dans un délai de 10 jours ouvrables
- Répondre à une lettre reçue au Service des renseignements généraux dans un délai de 10 jours ouvrables

**Résultats**

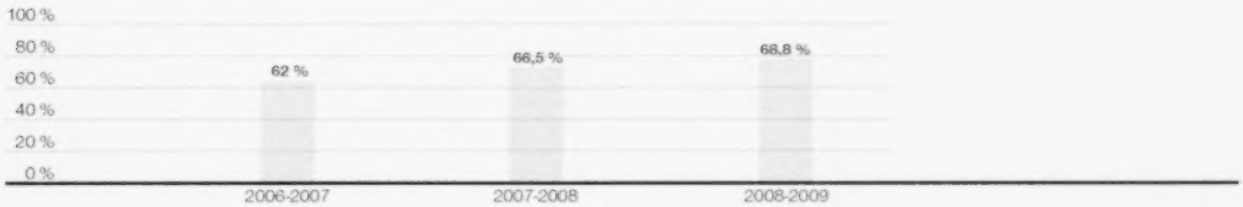
| | | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagements et délais | | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai |
| Téléphonie | 3 minutes | 152 379 | 62,0 % | 173 621 | 66,5 % | 169 345 | 68,8 % |
| Courriel | 10 jours | 17 054 | 84,6 % | 16 388 | 89,5 % | 18 783 | 81,0 % |
| Courrier* | 10 jours | 360 | 100,0 % | 265 | 100,0 % | 191* | 100,0 % |

** Pour l'année 2008-2009, le nombre de courriers comptabilisés n'inclut pas les courriers transférés à d'autres directions du Ministère ou à d'autres organismes.*

**Téléphonie**

Les préposés du Service des renseignements généraux et des SIQ de l'île de Montréal ont répondu à 169 345 demandes de renseignements par téléphone en 2008-2009, comparativement à 173 621 demandes en 2007-2008, ce qui représente une baisse de 2,5 % du volume d'appels. Le délai de réponse de trois minutes pour prendre l'appel des citoyens, un engagement prévu à la *Déclaration de services aux citoyens*, a été respecté dans une proportion de 68,8 %. Le taux de réponse dans le délai fixé n'a connu une hausse annuelle que de 2,3 % en raison de difficultés survenues durant la période estivale, plus particulièrement en juin et juillet. Plusieurs actions, mentionnées ci-dessous, ont été entreprises afin d'améliorer la situation. Par ailleurs, le délai moyen d'attente a été de 2 minutes 14 secondes et le nombre d'appels rejetés faute de lignes disponibles a atteint 62 441 appels, comparativement à 160 634 en 2007-2008, ce qui représente un taux d'accessibilité de l'ordre de 78 %.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES APPELS RÉPONDUS DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2006-2007 À 2008-2009




Les demandes de renseignements téléphoniques de l'étranger sont traitées soit par les six bureaux d'immigration du Québec à l'étranger, soit par le Service des renseignements généraux.

Des capsules d'information automatisées et mises à jour régulièrement sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en français, en anglais et en espagnol.

NOMBRE D'APPELS RÉPONDUS PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

| | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Nombre d'appels | 49 717 | 51 332 | 67 971 |

Cette hausse marquée du nombre d'appels répondus par le système automatisé peut s'expliquer par le fait que le message d'accueil de la ligne téléphonique principale a été modifié pour inclure un message destiné aux personnes qui cherchent de l'information générale.

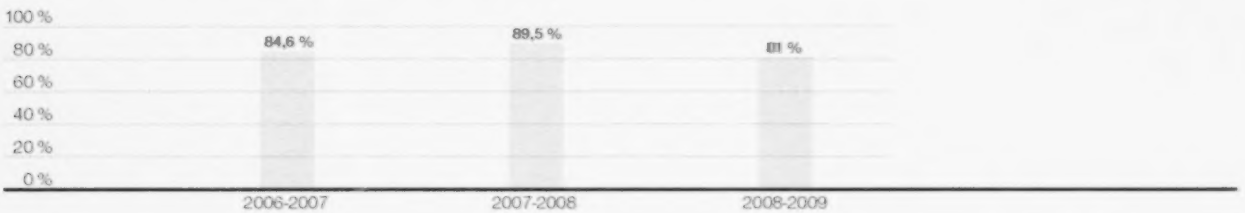
**Courriel**

Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposés situés à Montréal. Les bureaux d'immigration du Québec à São Paulo, Damas, Hong Kong, Mexico, Paris et Vienne répondent également aux courriels qui leurs sont adressés.

Au total, 18 783 demandes de renseignements par courriel ont été traitées en 2008-2009, comparativement à 16 388 demandes en 2007-2008, ce qui représente une augmentation de 14,6 %. Si cette hausse s'explique en partie par l'accroissement du nombre d'immigrants, elle résulte aussi de la difficulté à joindre par téléphone les préposés aux renseignements durant les périodes de pointe et plus particulièrement au cours de l'été.

Les tests de repérage effectués à partir d'un échantillon de courriels ont permis d'établir que 81 % des courriels de l'échantillon avaient reçu une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables. Le mode d'évaluation par échantillonnage n'étant cependant pas assez précis, il ne sera plus utilisé en 2009-2010. Le délai de traitement sera plutôt calculé sur l'ensemble des courriels. Les procédures internes ont également été revues afin d'accélérer le traitement des demandes et d'améliorer la qualité des réponses.

COURRIEL : PROPORTION DES COURRIELS RÉPONDUS DANS LE DÉLAIS DE 10 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009



**Courrier**

Le nombre de demandes d'information générale transférées par les unités administratives du Ministère au Service des renseignements généraux en 2008-2009 totalise 191 demandes, comparativement à 265 pour 2007-2008. Afin d'améliorer davantage le service de réponse par courrier, il est prévu de rendre disponible une adresse postale dédiée uniquement aux renseignements généraux qui sera diffusée dans les sites Internet et les guides du Ministère.

**Chantier sur l'amélioration des services de renseignements**

Le Ministère est mobilisé, depuis mars 2008, dans un vaste chantier axé sur la réorganisation de ses services de renseignements. Ce projet vise à faire en sorte que le Ministère puisse disposer d'un service de renseignements performant fondé sur les meilleures pratiques d'affaires.

Le principal objectif du projet est d'implanter, puis d'optimiser sur l'ensemble du territoire du Québec, un centre de relations clientèle qui constituera l'ossature principale d'un service de renseignements organisé autour d'un guichet unique de renseignements. Cette réorganisation est importante, car en plus de permettre à la clientèle d'avoir accès à une offre de service simplifiée, elle réduira les délais d'attente tout en garantissant la communication d'une information fiable et de qualité.

La réalisation du projet comporte deux volets principaux :

- l'implantation d'une nouvelle technologie;
- l'élaboration de nouveaux processus et de nouvelles méthodes de travail.

Les efforts réalisés depuis le début des travaux ont déjà permis d'améliorer les services offerts à la clientèle.

De nouveaux outils de suivi et de reddition de comptes ont été produits et des sessions de formation en continu sont données aux préposés. La réponse courriel est actuellement en révision complète et de nombreux outils ont été conçus depuis février 2009 – des lettres types et des documents d'information, par exemple.

Par ailleurs, en février 2009, l'équipe du Service des renseignements généraux est déménagée dans de nouveaux locaux qui répondent aux besoins d'un centre de relations clientèle moderne. De nombreux documents, tels que des aides à la tâche, ont été élaborés ou sont en voie d'élaboration pour soutenir les préposés dans leur travail et leur permettre de développer leurs compétences.

Le dernier trimestre montre une nette amélioration de la réponse téléphonique par rapport à l'atteinte des objectifs.

TÉLÉPHONIE : DÉLAIS POUR LE 4e TRIMESTRE

| | 2007-2008 | | | | 2008-2009 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Délai moyen d'attente (secondes) | Accessibilité | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Délai moyen d'attente (secondes) | Accessibilité |
| Janvier 2009 | 15 382 | 64,5 % | 153 | 62,0 % | 15 063 | 82,2 % | 78 | 96,0 % |
| Février 2009 | 13 760 | 78,5 % | 89 | 95,0 % | 14 548 | 90,4 % | 46 | 100,0 % |
| Mars 2009 | 12 163 | 60,6 % | 174 | 72,0 % | 15 858 | 91,5 % | 40 | 100,0 % |
| Total | **41 305** | **67,8 %** | **138** | **73,0 %** | **45 469** | **88,6 %** | **55** | **99,0 %** |

**Service**

**Plainte**

**Engagement**

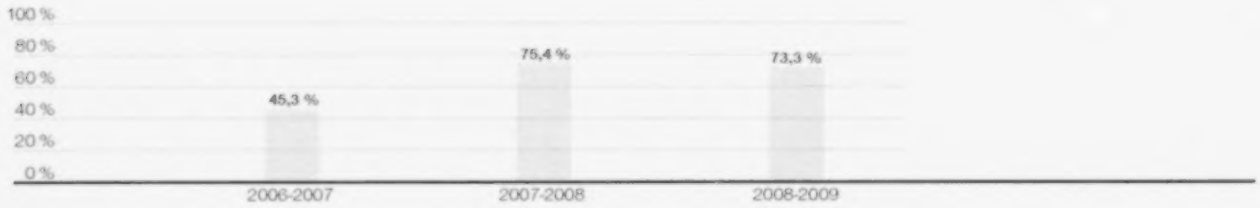
Traiter une plainte dans les 10 jours de sa réception

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Plaintes traitées | Taux de réponse dans le délai* | Plaintes traitées | Taux de réponse dans le délai* | Plaintes traitées | Taux de réponse dans le délai* |
| Traitement d'une plainte en 10 jours | 67 | 45,3 % | 67 | 75,4 % | 137 | 73,3 % |

** Engagement de traitement dans un délai de 5 jours. Lors de la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens au printemps 2008, ce délai a été porté à 10 jours ouvrables, dans un souci de qualité et de fiabilité, et pour tenir compte des délais réels nécessaires à l'examen approfondi d'une plainte.*

PLAINTES : PROPORTION DES PLAINTES TRAITÉES DANS LE DÉLAI DE 10 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




Au cours de l'exercice 2008-2009, le nombre de plaintes recevables a plus que doublé, passant de 67 à 137. Le délai moyen de traitement des plaintes en jours ouvrables a été de 8,6 jours et 73,3 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 10 jours ouvrables prévu à la *Déclaration de services aux citoyens*.

**Augmentation du nombre de plaintes**

Jusqu'en octobre 2008, le traitement et l'analyse des plaintes étaient assurés par le Bureau de l'amélioration de la qualité. Afin de renforcer la notoriété, la stabilité, l'indépendance et la rigueur nécessaires à la gestion des plaintes, la fonction de Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a alors été créée. L'attention particulière portée aux plaintes pourrait expliquer en partie l'augmentation du volume de plaintes adressées au Bureau des plaintes.

Depuis son entrée en fonction, la Commissaire aux plaintes a procédé notamment à l'analyse des besoins en matière de traitement des plaintes et elle a systématisé les processus pour les rendre plus efficaces. Citons aussi l'ajout d'un engagement à la *Déclaration de services aux citoyens* qui assure maintenant à la clientèle du Ministère un retour d'appel ou un accusé de réception dans les 48 heures suivant le dépôt d'une plainte au Bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Au cours de la prochaine année, plusieurs activités sont prévues pour poursuivre et consolider la mise en place du Bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. On pense notamment à :

- la diffusion d'une version modifiée de la *Politique ministérielle de gestion des plaintes* qui tiendra compte de la consultation effectuée auprès des gestionnaires;
- la participation à des groupes de travail ministériels ayant une incidence sur les services à la clientèle ainsi qu'aux travaux du Comité sur les services à la clientèle;
- la mise en place d'un réseau de répondants en service à la clientèle dont l'un des mandats sera de recueillir les suggestions du personnel en matière d'amélioration des services;
- l'acquisition d'un outil de gestion des plaintes mieux adapté aux besoins du Ministère.

**Motifs d'insatisfaction**

En 2008-2009, 43 % des plaintes ont été jugées fondées comparativement à 46,2 % en 2007-2008, 64,1 % en 2006-2007 et 43,9 % en 2005-2006. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services, particulièrement en ce qui a trait aux engagements contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* ainsi qu'en regard des lois, des règlements et des procédures en vigueur. En 2008-2009, les plaintes fondées concernaient les délais de traitement dans une proportion de 65,5 %.

Outre les délais de traitement, les deux autres principaux motifs d'insatisfaction portent sur les relations employé-client et sur la difficulté d'accès aux services. Les trois principaux motifs d'insatisfaction représentent donc 75,9 % des 137 plaintes, ce qui est très semblable à la situation de 2007-2008.

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTE

| Motifs | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|
| Délai de traitement | 35 | (52,2 %) | 67 | (48,9 %) |
| Relations employé-client | 6 | (9,0 %) | 19 | (13,9 %) |
| Accès aux services | 7 | (10,4 %) | 18 | (13,1 %) |
| Total | 48/67 | (71,6 %) | 104/137 | (75,9 %) |

En renforçant la fonction dédiée à la réception, au traitement et à l'analyse des plaintes, le Ministère indique à tout son personnel et à sa clientèle que pour lui, les plaintes sont beaucoup plus que « l'expression d'une insatisfaction ». Elles sont une source privilégiée d'information et de rétroaction dans une optique d'amélioration continue des services.

## IMMIGRATION

Service

**Demande d'immigration permanente de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires**

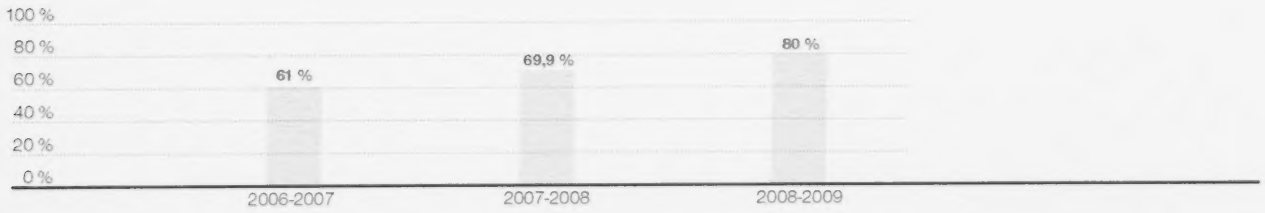
**Engagement**

Envoyer un accusé de réception dans les 30 jours de la réception d'une demande

**Résultats**

| Engagement et délai | 2006-2007 Accusés de réception envoyés | 2006-2007 Taux de réponse dans le délai | 2007-2008 Accusés de réception envoyés | 2007-2008 Taux de réponse dans le délai | 2008-2009 Accusés de réception envoyés | 2008-2009 Taux de réponse dans le délai |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Envoi d'un accusé de réception en 30 jours | 23 554 | 61,0 % | 25 721 | 69,9 % | 32 770 | 80,0 % |

DEMANDE D'IMMIGRATION PERMANENTE DE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ET DE GENS D'AFFAIRES : PROPORTION D'ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 30 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009



L'ouverture d'un dossier implique une tarification et une vérification des documents et des déclarations, qui sont préalables à l'envoi d'un accusé de réception.

Le Ministère est soucieux de traiter toutes les demandes dans les meilleurs délais et y travaille activement. Ainsi, malgré une hausse notable du nombre des demandes reçues au cours des trois dernières années, il est possible de constater une nette amélioration dans le respect de cet engagement.

Une optimisation du processus de traitement des dossiers d'immigration permanente pour les travailleurs qualifiés a été instaurée en 2008-2009. Cette initiative a notamment pour objectif d'améliorer les délais de traitement des demandes.

**Service**

**Demande de séjour temporaire au Québec (étudiants étrangers)**

**Engagement**

Traiter une demande de certificat d'acceptation du Québec pour études dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai | Demandes traitées | Taux de réponse dans le délai |
| Traitement d'une demande de séjour temporaire au Québec (étudiants étrangers) en 20 jours | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | 23 900 | 94,0 % |

L'année 2008-2009 a été la première année de mesure de cet engagement. La presque totalité des demandes ont été traitées à l'intérieur du délai prévu.

Le Ministère a récemment conçu un service transactionnel en ligne afin de simplifier le traitement des demandes de certificat d'acceptation du Québec pour études (voir les résultats du *Plan stratégique*, objectif 6.1, indicateurs 6.1.3 et 6.1.4). Ce service permet au candidat de déposer sa demande, de payer les frais exigés et de consulter son dossier pour connaître l'évolution du traitement de sa demande. Ce système contribue directement à réduire les délais et à assurer un service de qualité.

**Service**

**Demande d'engagement de parrainage familial**

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie du regroupement familial. Le parrain s'engage alors devant le gouvernement du Québec à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement. Le parrain est soumis à une évaluation de ses capacités financières lorsqu'il parraine son parent ou grand-parent, un enfant à sa charge qui a lui-même un enfant ou un enfant mineur orphelin.

Le programme est administré conjointement par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et le Ministère. Ainsi, le parrainage d'un membre de la catégorie du regroupement familial par un résidant québécois se déroule en trois temps :

- l'examen de la recevabilité du parrainage (CIC);
- l'examen de la demande d'engagement présentée par le parrain (MICC);
- le traitement de la demande de résidence permanente présentée par la personne parrainée (CIC).

**Engagements**

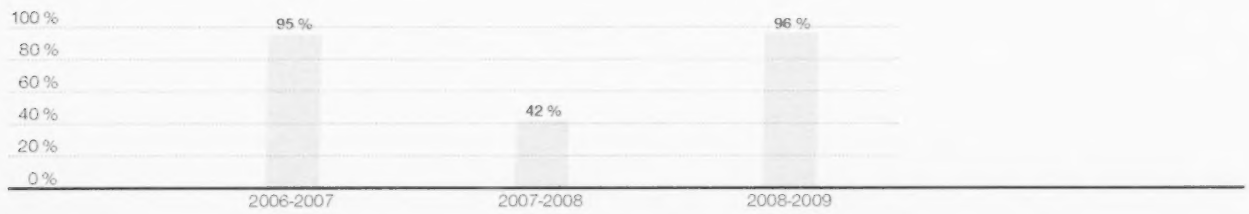
Rendre une décision sur les demandes qui n'exigent pas une évaluation financière dans les 20 jours de la réception de la demande

Rendre une décision sur les demandes qui exigent une évaluation financière dans les 40 jours de la réception de la demande

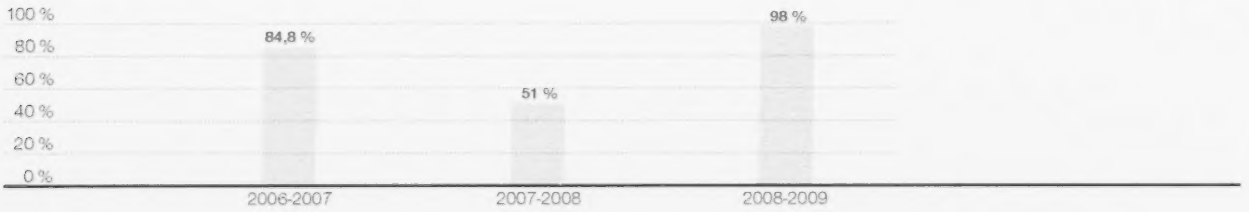
**Résultats**

| Engagements et délais | 2006-2007 Décisions rendues | 2006-2007 Taux de réponse dans le délai | 2007-2008 Décisions rendues | 2007-2008 Taux de réponse dans le délai | 2008-2009 Décisions rendues | 2008-2009 Taux de réponse dans le délai |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Décision sur une demande *sans* évaluation financière en 20 jours | 8 256 | 95,0 % | 10 613 | 42,0 % | 10 315 | 96,0 % |
| Décision sur une demande *avec* évaluation financière en 40 jours | 846 | 84,8 % | 1 086 | 51,0 % | 1 070 | 98,0 % |

PARRAINAGE FAMILIAL - SANS ÉVALUATION FINANCIÈRE : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




PARRAINAGE FAMILIAL - AVEC ÉVALUATION FINANCIÈRE : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LE DÉLAI DE 40 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




En juin 2008, le Ministère a rendu les formulaires d'engagement accessibles dans son site Internet. Cette nouvelle façon de faire a amélioré l'efficacité dans le traitement des dossiers et contribué à réduire les délais.

De plus, le traitement des dossiers soumis à une évaluation des capacités financières des parrains a été revu et simplifié. Ces mesures ont également amélioré la performance et réduit les délais de traitement.

**Service**

**Demande d'engagement de parrainage collectif**

Le Programme québécois de parrainage collectif permet à la population de manifester sa solidarité envers un réfugié ou une personne en situation semblable en s'engageant à faciliter son intégration et à assumer, pour une période déterminée, les frais liés à son établissement au Québec. Le parrainage est souscrit par un groupe de deux à cinq personnes, un organisme à but non lucratif ou un groupe composé d'un résidant du Québec et d'un organisme à but non lucratif. Chaque demande de parrainage fait l'objet d'une analyse de la capacité financière du garant à parrainer un réfugié.

Certains organismes à but non lucratif concluent une entente-cadre avec le Ministère. En effet, un organisme ayant déjà effectué des parrainages collectifs, qui prévoit en effectuer d'autres et qui est en mesure de le faire, peut conclure avec le Ministère une entente-cadre d'une durée habituelle de deux ans dans laquelle il prévoit parrainer un nombre déterminé de réfugiés. Dans le cadre de cette entente, une évaluation des capacités financières du garant est nécessaire seulement au moment de la signature d'une première entente-cadre et non à chaque demande de parrainage.

**Engagements**

Rendre une décision sur une demande de parrainage collectif avec entente-cadre dans les 9 jours de la réception de la demande

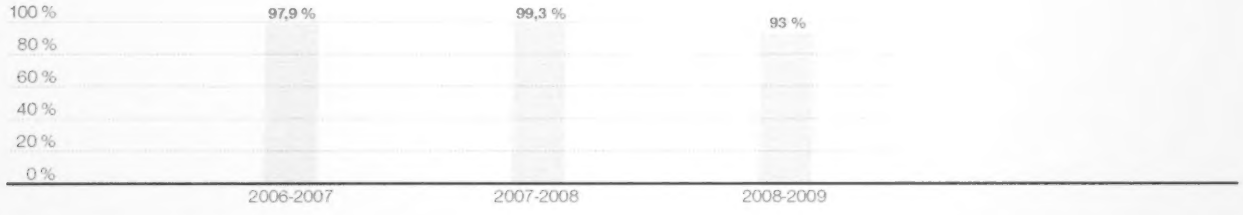
Rendre une décision sur une demande de parrainage collectif sans entente-cadre dans les 18 jours de la réception de la demande

**Résultats**

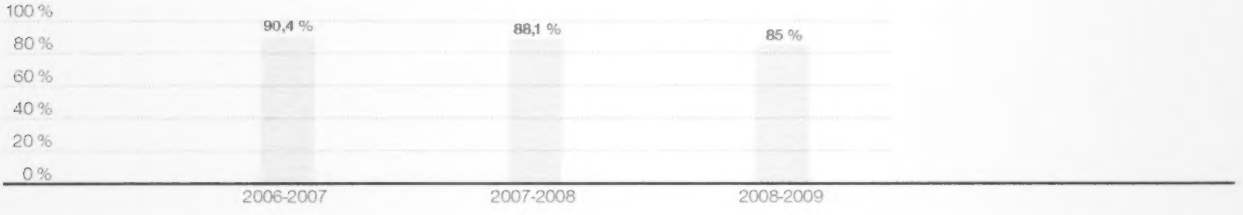
| | 2006-2007* | | 2007-2008* | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai | Décisions rendues | Taux de réponse dans le délai |
| Décision sur une demande *avec* entente cadre en 9 jours | 149 | 97,9 % | 148 | 99,3 % | 167 | 93,0 % |
| Décision sur une demande *sans* entente cadre en 18 jours | 291 | 90,4 % | 596 | 88,1 % | 479 | 85,0 % |

** Délai de 5 jours pour les demandes avec entente-cadre et de 10 jours pour les demandes sans entente-cadre. La méthode de calcul des délais est différente de celle utilisée pour l'année 2008-2009. En effet, en 2008-2009, le délai est calculé dès la réception de la demande, ce qui n'était pas le cas auparavant.*

PARRAINAGE COLLECTIF - AVEC ENTENTE CADRE : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LE DÉLAI DE 9 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




PARRAINAGE COLLECTIF - SANS ENTENTE CADRE : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LE DÉLAI DE 18 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




En 2008-2009, le Ministère a rendu des décisions sur 646 demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 744 en 2007-2008. Les résultats observés en 2008-2009 s'expliquent principalement par le fait que des changements ont été apportés à la méthode de calcul des délais afin d'harmoniser les façons de faire pour chacun des indicateurs du rapport annuel de gestion.

INTÉGRATION[6]

**Service**

**Première entrevue d'accueil au Québec**

Une description de ce service se trouve à l'objectif 5.1, indicateur 5.1.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Engagement**

Offrir un rendez-vous dans les 5 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai* | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai |
| Rendez-vous offerts en 5 jours | 14 778 | 88,1 % | 15 711 | 90,6 % | 16 065 | 83,3 % |
| | | (13 021) | | (14 234) | | (13 389) |

** La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la Déclaration de services aux citoyens présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue ou en groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.*

PREMIÈRE ENTREVUE D'ACCUEIL AU QUÉBEC : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009

Durant la période comprise entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, 13 389 rendez-vous ont été accordés à l'intérieur d'un délai de 5 jours, tel que précisé dans la *Déclaration de services aux citoyens*, sur un total de 16 065 rendez-vous, soit 83,3 % des rendez-vous comparativement à 90,6 % en 2007-2008.

Ces résultats sont principalement dus à une augmentation de 10 % de l'achalandage à ce service. De nouvelles ressources dans les services Immigration-Québec de Montréal permettent d'envisager une amélioration des résultats pour l'année prochaine.

6. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande.

Service

**Séance d'information thématique sur le marché du travail au Québec**

Avec ses partenaires, le Ministère organise, à l'intention des nouveaux arrivants, des séances d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec. D'une durée approximative de 16 heures, ces séances permettent de mieux comprendre le contexte socioéconomique du Québec (organisation politique, réalités culturelles et linguistiques, système d'éducation, etc.), le marché du travail au Québec (lois, règlements, normes du travail, salaires, fiscalité, organisation syndicale) et de se préparer à la recherche d'un emploi.

En 2008-2009, le Ministère a poursuivi la révision de l'offre de formation aux nouveaux arrivants francophones afin de l'enrichir et de la rendre disponible à un plus grand nombre de personnes immigrantes, notamment les personnes des catégories du regroupement familial et de l'immigration humanitaire.

Conformément à la mesure annoncée dans *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux* qui vise à joindre plus de personnes immigrantes avec une formation enrichie sur les réalités du milieu du travail, un nouveau format de 24 heures, organisé en huit modules de trois heures chacun, a été défini. Le Ministère a sélectionné six organismes communautaires de l'île de Montréal pour offrir les sessions de formation, selon des horaires variés (le jour, le soir et le soir et la fin de semaine). Cette nouvelle formation permettra aux nouveaux arrivants de mieux comprendre les mécanismes du marché du travail, les conduites culturelles en emploi ainsi que les règles et le fonctionnement des entreprises québécoises. En 2009-2010, cette nouvelle formation sera adaptée aux réalités régionales.

**Engagement**

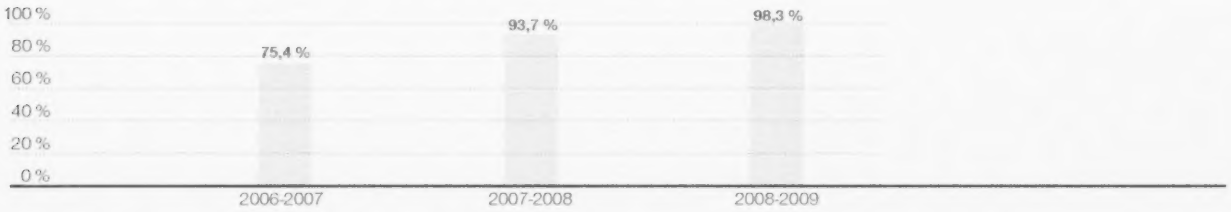
Offrir un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai* | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai | Rendez-vous offerts | Taux de réponse dans le délai |
| Rendez-vous offerts en 10 jours | 6 385 | 75,4 % | 6 545 | 93,7 % | 7 217 | 98,3 % |
| | | (4 814) | | (6 134) | | (7 096) |

* *La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la* Déclaration de services aux citoyens *présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue ou en groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.*

SÉANCE THÉMATIQUE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL AU QUÉBEC : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 10 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




Le Ministère a accordé 7 217 rendez-vous pour une séance d'information thématique sur le marché du travail au Québec. Un total de 7 096 rendez-vous ont été accordés dans le délai de dix jours ouvrables prévu à la *Déclaration de services aux citoyens*, soit une proportion de 98,3 %, comparativement à 93,7 % en 2007-2008. À compter de mai 2008, le nombre de participants par session a été augmenté, ce qui explique la performance accrue.

Service

**Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec**

Le service d'*Évaluation comparative* est décrit à l'objectif 5.2 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Engagement**

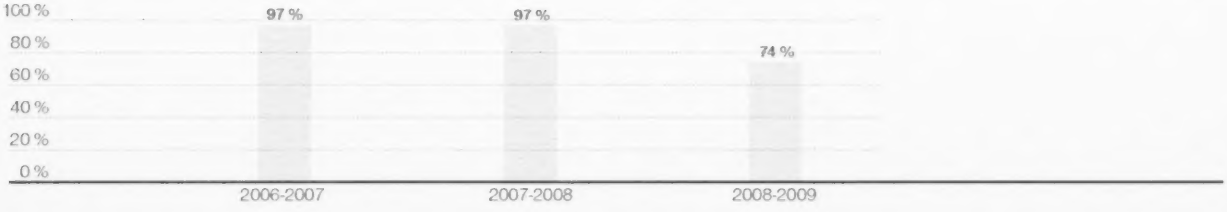
Délivrer une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* dans les 45 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | *Évaluations* délivrées | Taux de réponse dans le délai | *Évaluations* délivrées | Taux de réponse dans le délai | *Évaluations* délivrées | Taux de réponse dans le délai |
| Délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* en 45 jours | 14 631 | 97,0 %* | 15 197 | 97,0 %** | 17 694 | 74,0 %*** |

* *Le degré d'atteinte 2006-2007 a été mesuré pour 90 % des* Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec *délivrées.*
** *Le degré d'atteinte 2007-2008 a été mesuré pour 90 % des* Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec *délivrées.*
*** *Le degré d'atteinte 2008-2009 a été mesuré pour 87 % des* Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec *délivrées.*

*ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS QUÉBEC* : PROPORTION D'ÉVALUATIONS DÉLIVRÉES DANS LE DÉLAI DE 45 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




L'augmentation croissante des demandes d'*Évaluations comparatives* a eu pour effet de réduire momentanément la capacité du Ministère à délivrer les *Évaluations comparatives* à l'intérieur du délai prescrit. Le Ministère enregistre cependant une hausse de près de 2 500 *Évaluations comparatives* délivrées en 2008-2009, soit 16 % de plus qu'en 2007-2008. Au cours du dernier trimestre de 2008-2009, une amélioration par rapport au respect du délai prescrit à la *Déclaration de services aux citoyens* pour la délivrance des *Évaluations comparatives* a pu être observée, le pourcentage atteignant 81 % (le degré d'atteinte a été mesuré pour 88 % des *Évaluations comparatives*).

Pour remédier à cette situation, le Ministère a entrepris une importante opération d'amélioration des processus. Des actions structurantes ont aussi été mises en place afin de permettre de traiter les demandes plus rapidement et de façon optimale.

La restructuration de l'unité administrative responsable du dossier de l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* s'est notamment traduite par des changements dans la répartition des responsabilités et des méthodes de travail de l'effectif. Ces mesures ont permis d'accroître le rendement tout en assurant la qualité du travail.

Service

**Accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation**

Pour obtenir une description plus détaillée de ce service, voir l'introduction de l'objectif 5.2 dans les résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

**Engagement**

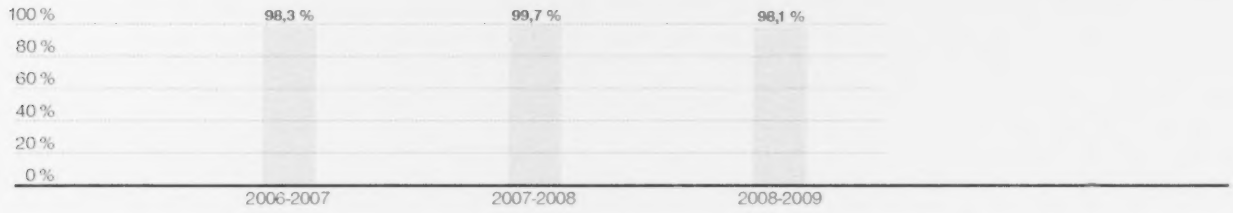
Offrir une première entrevue d'accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai* | Entrevues offertes | Taux de réponse dans le délai | Entrevues offertes | Taux de réponse dans le délai | Entrevues offertes | Taux de réponse dans le délai |
| Entrevues offertes en 20 jours | 2 382 | 98,3 % | 2 569 | 99,7 % | 3 042 | 98,1 % |
| | | (2 341) | | (2 562) | | (2 983) |

* *La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la* Déclaration de services aux citoyens *présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue ou en groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.*

PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




Pour l'année 2008-2009, le nombre d'entrevues offertes a augmenté de 18,4 % par rapport à l'année précédente. Malgré cette augmentation, le Ministère a su maintenir un taux de réponse respectant le délai de 20 jours pour la première entrevue de plus de 98 %.

Service

**Cours de français à temps complet**

Un candidat à la francisation est déclaré admissible au moment où il obtient un classement qui établit qu'il a une connaissance insuffisante du français. L'avis d'admissibilité est envoyé ou remis au candidat à ce moment.

**Engagement**

Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux candidats de la francisation à temps complet en 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

**Résultats**

| | | 2008-2009 |
|---|---|---|
| Engagement et délai | Avis remis | Taux de réponse dans le délai |
| Avis d'admissibilité remis ou envoyé dans le délai de 20 jours (temps complet) | 9 226 | 80,0 %<br>(7 377) |

Il s'agit d'une première année complète pour laquelle il est possible de rendre compte de cet engagement. La cible n'a été atteinte que partiellement pour plusieurs raisons :

- Dans certaines régions, les délais d'attente pour une évaluation des connaissances en français peuvent être plus longs parce que le nombre de candidats est plus limité. Un évaluateur linguistique est envoyé sur place lorsqu'un nombre suffisant de demandes le justifie.
- Dans les villes où il y a un bureau du Ministère comme Gatineau, Laval, Longueuil, Sherbrooke et Québec, les évaluations des candidats se font habituellement toutes les deux semaines.
- Dans l'ensemble, les écarts peuvent également s'expliquer par le fait que le nombre de demandes de services de francisation augmente constamment, tandis que l'effectif demeure limité.
- De plus, le Ministère compose avec des délais postaux difficilement compressibles.

Les actions suivantes sont prévues afin d'améliorer l'atteinte de la cible :

- l'implantation d'entrevues de classement par visioconférence;
- l'implantation d'un service d'admission en ligne, qui aurait comme avantage d'éliminer, dans une certaine proportion des cas, le délai dû au traitement par courrier;
- l'examen et l'optimisation des modes de fonctionnement qui concernent les demandes d'admission en francisation à temps complet.

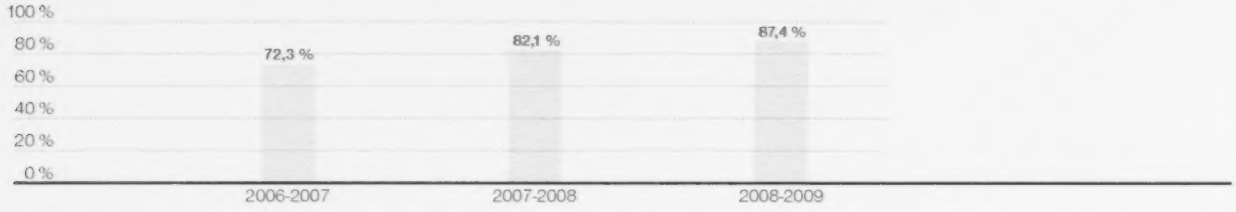
**Engagement**

Faire en sorte que les nouveaux étudiants commencent leur cours au plus tard 65 jours ouvrables après la confirmation de leur admissibilité à un cours de français à temps complet

**Résultats**

| | 2006-2007 | | 2007-2008 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Engagement et délai | Étudiants ayant commencé leur cours | Taux de réponse dans le délai | Étudiants ayant commencé leur cours | Taux de réponse dans le délai | Étudiants ayant commencé leur cours | Taux de réponse dans le délai |
| Nouveaux étudiants ayant commencé leur cours dans le délai de 65 jours | 5 877 | 72,3 % | 6 164 | 82,1 % (5 061) | 6 603 | 87,4 % (5 768) |
| Nombre moyen de jours ouvrables | | 49 jours | | 42 jours | | 37 jours |

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE NOUVEAUX ÉTUDIANTS AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LE DÉLAI DE 65 JOURS, 2006-2007 À 2008-2009




La cible 2008-2009 a été atteinte à 87,4 %. Le délai moyen d'attente s'est toutefois grandement amélioré depuis quelques années, passant de 49 jours ouvrables en 2006-2007 à 37 en 2008-2009. L'ouverture de groupes en dehors du calendrier régulier, à la suite de l'introduction de la mesure « augmenter la fréquence d'ouverture de nouveaux cours afin de répondre plus rapidement aux besoins », en mars 2008, a contribué à réduire les délais d'attente.

# CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

## PLAN D'ACTION 2007-2009 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

**Pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie des personnes handicapées**

C'est en octobre 2007 que le Ministère a rendu public le *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées*. Ce plan d'action est la contribution du Ministère à l'une des priorités gouvernementales, soit celle d'assurer la pleine participation des personnes handicapées à la vie collective, au développement et à la prospérité du Québec.

Préparé en conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (LRQ, c. E-20.1), le plan d'action expose les 19 mesures d'accessibilité et d'adaptabilité que le Ministère s'est engagé à mettre en œuvre du 1er octobre 2007 au 31 mars 2009.

Du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, le Ministère s'est notamment assuré de :

- doter les ascenseurs du siège social d'une signalisation en braille et d'une voix automatisée;
- intégrer au guide *Apprendre le Québec* des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées, notamment dans les sections portant sur l'aide financière à la famille et les services de garde;
- répondre à 52,0 % des normes de présentation de niveau 2 de la *Web Accessibility Initiative* pour les sites Internet ministériels, dépassant ainsi son objectif de 50 % en 2009;
- informer les organismes communautaires partenaires du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) des obligations du Ministère dans le cadre de la Loi et mettre à jour et en ligne le répertoire des organismes partenaires du programme avec les mesures d'accessibilité;
- embaucher 10 employés handicapés (6 occasionnels et 4 réguliers). Au 31 mars 2009, 27 employés handicapés travaillent au Ministère (11 occasionnels et 16 réguliers).

Ce plan d'action devait se terminer le 31 mars 2009, mais en raison du nombre important de projets stratégiques en cours au Ministère, il a été prolongé de six mois, soit jusqu'au 30 septembre 2009.

Un nouveau plan d'action sera rendu public le 1er octobre 2009. Ce plan d'action présentera notamment le bilan détaillé des résultats atteints pour chacune des mesures que le Ministère s'était engagé à mettre en œuvre dans son plan d'action 2007-2009. Il fera également état d'une nouvelle série d'actions pour faciliter l'accessibilité et l'adaptabilité des services offerts aux nouveaux arrivants, aux Québécois des communautés culturelles ainsi qu'aux employés handicapés du Ministère.

## PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

**Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec**

Le 31 mars 2009, le Ministère a rendu public son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Ce plan d'action expose les objectifs et les actions que le Ministère s'engage à mettre en œuvre pour concourir à la réalisations des objectifs de la Loi sur le développement durable et contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec.

Par ce premier plan d'action, le Ministère souscrit entièrement au développement durable et démontre sa volonté d'en prendre en compte les principes dans l'exercice de sa mission.

Ce plan d'action s'arrime avec les objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2008-2012* du Ministère. Il concorde également avec les mesures gouvernementales rendues publiques en 2008, pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation, d'accès à l'emploi et d'affirmation des valeurs communes de la société québécoise auprès des personnes immigrantes.

### Un nouveau comité au Ministère : l'Éco-comité

Dans la foulée de la Journée mondiale de la Terre, tenue le 22 avril 2008, un nouveau comité permanent a vu le jour au sein du Ministère : l'Éco-comité. Composé d'une vingtaine de membres (gestionnaires et employés) qui y participent sur une base volontaire, ce comité est responsable d'évaluer les pratiques actuelles sur le plan environnemental et de proposer des améliorations pour réduire la surconsommation de biens et de ressources, sur une base tant individuelle que collective.

Diverses actions et activités de sensibilisation ont été réalisées en 2008-2009 pour faire en sorte que tous les employés soient en mesure de contribuer quotidiennement au développement durable, et ce, dans tous les bureaux du Ministère : capsules d'information dans l'intranet, conférence midi sur l'efficacité énergétique en milieu de travail en collaboration avec Équiterre, installation de bacs pour le recyclage des piles, participation à *Défi Climat*, certification ISO Vélo par Vélo Québec et message environnemental à intégrer aux courriels. La réponse du personnel est encourageante et les résultats obtenus jusqu'à maintenant sont très prometteurs.

## FEMMES IMMIGRANTES ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Le Ministère est sensible au contexte de vulnérabilité dans lequel peuvent vivre plusieurs femmes immigrantes ou des communautés culturelles et met en œuvre des actions qui les visent spécifiquement.

### Intégration socioéconomique et culturelle

En matière d'intégration socioéconomique et culturelle, le Ministère a accordé son soutien financier à 13 organismes de quatre régions du Québec œuvrant auprès des femmes. Dix-sept projets ont été soutenus dans le cadre des programmes d'aide financière du Ministère, pour un montant global de 1 139 739 $. Ces projets avaient notamment pour objectifs de promouvoir les principes d'égalité entre les femmes et les hommes, de prévenir la violence conjugale et de joindre les femmes immigrantes ou des communautés culturelles qui vivent isolées.

De cette somme, 872 315 $ provenant du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) ont été remis à des organismes voués à l'accueil et à l'intégration des femmes immigrantes. Le solde, soit 267 424 $, a été octroyé dans le cadre du Programme d'appui aux relations interculturelles (PARI), de l'enveloppe du Programme de soutien à la pleine participation et à l'ouverture à la diversité (PSPPOD) et du Programme régional d'intégration (PRI).

Dans le cadre du PARI et de l'enveloppe PSPPOD, le Ministère a en outre alloué 245 445 $ à 12 organismes qui offrent des services aux communautés culturelles ou à la population en général dans le but de soutenir des activités visant les mêmes objectifs.

### Francisation

Le Ministère met en œuvre diverses mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des femmes immigrantes. Ainsi, pour en joindre davantage, des cours de français sont offerts aux parents d'origine immigrante dans les écoles fréquentées par leurs enfants.

Afin d'atteindre plus particulièrement les femmes immigrantes isolées dans leur sphère familiale, le Ministère soutient des organismes communautaires pour qu'ils offrent des sessions d'initiation à l'apprentissage et à la communication en français.

Ayant constaté que les femmes de certaines communautés culturelles participent en moins grand nombre aux services de francisation, le Ministère travaille de concert avec des organismes pour mieux cerner leurs besoins et y répondre.

Le Ministère a aussi soutenu financièrement le projet du Centre des femmes de Montréal, qui vise à offrir aux étudiantes et étudiants en francisation des séances d'information et de sensibilisation à la violence conjugale et familiale. Ainsi, pour la région de Montréal, 71 séances ont permis de joindre environ 1 100 personnes immigrantes inscrites dans les programmes de francisation en 2008. À l'extérieur de la région administrative de Montréal, 31 séances ont permis de joindre environ 542 personnes. Un mandat a aussi été confié au Centre des femmes de Montréal pour qu'il élabore une séance d'information d'une durée de deux heures sur la prévention des agressions sexuelles et et la sensibilisation à ce sujet.

Le contenu des blocs 1, 2, 3 et 4 des cours de français en ligne du Ministère a été révisé pour aborder la problématique des agressions sexuelles. Le travail devrait être terminé à l'été 2009.

**Aides familiales**

Le Ministère a conclu un contrat de services avec l'Association des aides familiales du Québec afin de favoriser le respect des conditions de travail et des droits des aides familiales et d'accroître la connaissance de leurs droits et des recours mis à leur disposition. Entrée en vigueur le 1er septembre 2005, l'entente a été renouvelée sans interruption depuis cette date; le montant accordé pour l'année 2008-2009 s'élève à 56 700 $.

Le Ministère offre également des cours de français aux aides familiales, majoritairement des femmes, ce qui contribue à aider ces personnes à sortir de l'isolement dans lequel elles vivent.

À la suite de représentations faites par le Ministère, la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) a assoupli les règles concernant les aides familiales. Depuis janvier 2009, les aides familiales qui ont obtenu l'autorisation de déposer leur demande de résidence permanente sur place et qui présentent un permis de travail pour une période de 12 mois peuvent être assurées par la RAMQ. Le certificat de sélection n'est pas exigé dans ce cas précis.

En avril 2008, le Ministère a organisé une rencontre avec une soixantaine d'intermédiaires en immigration (agences, consultants et avocats) afin de les renseigner sur le programme à l'intention des aides familiales, les normes du travail ainsi que les modalités d'inscription à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Trois autres rencontres avec des employeurs qui ont aussi recours au programme ont été organisées par le Ministère afin de leur communiquer de l'information sur le programme ainsi que sur des sujets comme les droits et libertés de la personne, la santé et sécurité au travail, les normes du travail, les retenues à la source et l'admissibilité au régime d'assurance maladie du Québec.

Le Ministère a effectué plus de 100 visites au domicile de futurs employeurs afin de s'assurer du bien-fondé des offres d'emploi et du respect des exigences du programme, notamment en ce qui concerne les conditions d'hébergement.

Le Ministère a réalisé, en 2008-2009, une enquête sur l'insertion socioprofessionnelle des aides familiales. Les résultats de cette étude ont été présentés à l'occasion de la 11e Conférence nationale Metropolis qui s'est tenue à Calgary en mars 2009.

**Développement d'expertise**

Le Ministère a entrepris une étude sur l'intégration socioéconomique des femmes immigrantes à partir des données du Recensement de 2006. Cette étude sera finalisée en 2009.

En 2008-2009, le Ministère a accéléré l'implantation de l'Analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans ses pratiques. Deux projets d'envergure ont été retenus pour faire l'objet d'une ADS, soit le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) et le Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec – *La diversité : une valeur ajoutée*. Par ailleurs, 19 employés du Ministère ont suivi une session de formation en ADS donnée par l'École nationale d'administration publique. Enfin, le Ministère élabore présentement un plan directeur pour les années 2009-2012 en vue d'implanter l'ADS et d'en accroître l'utilisation dans les pratiques du Ministère. Le début de la mise en œuvre du plan d'action 2009-2010 issu de ce plan directeur est prévu pour le printemps 2009.

**Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes**

En octobre 2008, le Ministère a lancé le document intitulé *Affirmer les valeurs communes de la société québécoise* qui comprend une série de mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration des immigrants. Une des valeurs explicitement affirmée dans ce document est l'égalité entre les femmes et les hommes. En février 2009, le Ministère a intégré la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* dans le formulaire *Demande de certificat de sélection*. De plus, le guide *Apprendre le Québec* a été entièrement révisé au début de 2009. La nouvelle édition renforce notamment le message sur les valeurs communes de la société québécoise.

Ces actions, et plusieurs autres, contribuent à l'atteinte des objectifs des plans d'action gouvernementaux auxquels le Ministère est associé, dont :

- le *Plan d'action 2007-2010 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait;*
- le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale;*
- le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle.*

## ÉTHIQUE

La démarche organisationnelle en éthique vise le maintien de la confiance du public à l'égard des services du Ministère, la prévention des risques éthiques et la responsabilisation des gestionnaires et du personnel face à leur rôle d'agents publics. Cette démarche s'inscrit par ailleurs dans le cadre de l'implantation de la démarche de gestion intégrée des risques élaborée par la Direction de la vérification interne et approuvée par les membres du Comité de vérification.

Comme prévu au *Plan d'action en éthique 2008-2009* adopté par la haute direction au mois de juin 2008, un répondant ministériel en éthique a été désigné par le sous-ministre afin d'assurer un soutien-conseil auprès des membres du personnel et des gestionnaires. Également, un comité de travail formé de gestionnaires représentant tous les secteurs du Ministère a été mis sur pied à l'automne 2008 pour soutenir la conduite des travaux ayant trait à l'éthique.

Une attente ministérielle a également été signifiée à l'ensemble des gestionnaires qui sont tenus d'organiser une rencontre annuelle avec leurs employés pour rappeler les principes éthiques applicables aux titulaires d'une charge publique et engager le dialogue autour de situations vécues en milieu de travail. Au terme de l'année financière, les gestionnaires rendront compte de cette obligation auprès du sous-ministre.

Afin de mieux structurer le déroulement des rencontres relatives à l'éthique et soutenir les gestionnaires dans cet exercice, des outils de référence ont été conçus par le Ministère, dont le *Guide pédagogique en matière de déontologie et d'éthique à l'intention des gestionnaires* et le *Code de conduite : Directives en matière de déontologie et d'éthique* qui s'adresse à l'ensemble du personnel. Ces outils ont été élaborés à la suite d'une consultation interne ayant mobilisé près d'une cinquantaine d'employés et de gestionnaires.

La démarche ministérielle en matière d'éthique de même que les outils y afférents ont fait l'objet de présentations auprès de la haute direction, du Comité de vérification, des comités de gestion, des représentants syndicaux ainsi qu'à l'occasion d'un colloque des gestionnaires sur l'éthique. Enfin, des activités de sensibilisation ont été organisées à l'intention des membres du cabinet de la ministre, des conseillers en immigration, des responsables des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger, des attachés de promotion ainsi qu'à l'occasion des sessions d'accueil des nouveaux employés.

## EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le Ministère possède une politique linguistique ministérielle. Mise à la disposition de l'ensemble du personnel dans le site intranet ministériel, cette politique couvre toutes les formes de communications orales ou écrites du Ministère avec des personnes physiques et morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec ainsi que la langue du travail.

Au printemps 2008, il a été décidé que la politique serait simplifiée afin de mieux refléter les modifications apportées à l'organisation du Ministère, de l'adapter aux caractéristiques des nouvelles technologies de l'information et de la rendre plus accessible à l'ensemble des membres du personnel.

Un comité de travail a été créé en décembre 2008 dans le but de commenter le nouveau projet de politique qui sera adopté à l'automne 2009.

### Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, comme l'exige la politique linguistique du gouvernement.

Cette année, des ajustements ont été apportés afin que les messages d'accueil des services téléphoniques du Ministère reflètent encore mieux la véritable importance accordée au français au Québec. Ainsi, le message d'accueil du Service des renseignements généraux est dorénavant transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

**Langue de communication avec la clientèle**

Lorsqu'un employé du Ministère a l'initiative de la communication par téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocuteur. Si cet interlocuteur ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, l'employé peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle du client.

Au Québec, les employés du Ministère s'adressent tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les nouveaux arrivants sont invités, s'il y a lieu, à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

**Sites Internet ministériels**

Les trois sites Internet du Ministère reflètent les dispositions de la *Charte de la langue française*.

Le site Internet principal du Ministère [www.micc.gouv.qc.ca] de même que le site Internet Québec interculturel [www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca] sont en français uniquement. Le site Immigration-Québec [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca], destiné principalement à une clientèle internationale, est accessible en français, en anglais et en espagnol.

Quelques modifications ont été apportées aux sites ministériels pour faire en sorte que tous les hyperliens donnant accès à d'autres ministères, organismes ou entreprises du Québec mènent à leur page d'accueil en français.

## ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère a reçu et traité, au cours de l'exercice 2008-2009, 389 demandes d'accès. Comparativement aux 345 demandes de l'année précédente, ce résultat représente une augmentation de 12,7 %. Essentiellement, ces demandes visent l'accès aux renseignements personnels (304, soit 78,1 % des demandes). Un peu plus des trois quarts des demandes reçues (77,6 %) ont été traitées en moins de 20 jours.

Les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés, puisque seulement 3,1 % des demandes ont été totalement refusées. Les cas de refus concernent notamment des demandes faites par des tiers non autorisés ou des demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu une décision finale dans le dossier concerné (refus en vertu de l'article 86.1 de la Loi sur l'accès). Quant aux demandes refusées partiellement, elles s'établissent à 12,3 %. Dans 91,7 % de ces cas, le refus partiel visait à assurer la confidentialité de renseignements personnels concernant des tiers.

Parmi les décisions rendues par le Ministère, deux ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

En juillet 2008, le Ministère et la Société de l'assurance automobile du Québec ont signé une *Entente administrative concernant la communication de renseignements personnels*, notamment pour lui permettre de confirmer l'identité et l'adresse de personnes directement impliquées dans une infraction aux lois ou règlements que la ministre est chargée d'administrer.

En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère tient à jour dans son site intranet une section permettant à son personnel de repérer facilement l'information concernant tant les règles d'accès que de protection et de communication des renseignements personnels. De plus, depuis l'automne 2008, des formations sur ces aspects sont offertes régulièrement. À ce jour, 409 membres du personnel (employés et gestionnaires), en relation directe avec la clientèle ont reçu une formation.

Le traitement confidentiel des renseignements personnels demeure l'une des principales préoccupations du Ministère. Aussi, il accorde un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités.

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Le Ministère n'a pas de réglementation relative aux entreprises et n'est pas visé par l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement économique *L'avantage québécois*, qui consiste à réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période 2005-2010.

Il convient cependant de mentionner que plusieurs mesures amorcées par le Ministère en 2008-2009 comportent des éléments visant à mieux soutenir les entreprises dans leurs recherches de main-d'œuvre, lorsque l'immigration constitue un élément de la réponse à leurs besoins. Ainsi, des modifications réglementaires, prépubliées le 18 mars 2009, permettront de traiter en priorité les demandes d'immigration permanentes qui correspondent aux domaines de formation les plus recherchés sur le marché du travail afin d'accélérer l'arrivée de ces travailleurs. Aussi, la révision des procédures exigées des entreprises au moment de l'embauche d'un travailleur étranger temporaire a été amorcée, afin d'en réduire la complexité et les délais.

Dans la même optique, le Ministère est à concevoir le Programme d'expérience québécoise (PEQ), qui cible les étudiants étrangers diplômés au Québec et les travailleurs temporaires spécialisés pour le passage accéléré du statut de résident temporaire à celui de résident permanent. Des consultations ont eu lieu, et la publication du programme et des changements de réglementation sont prévus en 2009.

De plus, le Ministère travaille de concert avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) à consolider une offre de service gouvernementale afin de mieux soutenir les employeurs en matière de gestion de la diversité.

Le Ministère s'applique aussi à définir une offre de service ministérielle intégrée pour les employeurs. Il a entrepris un repositionnement de son intervention afin de jouer un rôle accru en faveur du développement économique du Québec.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Ministère confie à la Direction de la vérification interne la responsabilité d'assurer le suivi des recommandations ou des mesures correctives émises par le Vérificateur général du Québec. Les recommandations pertinentes sont transmises aux gestionnaires habilités à élaborer des plans d'action et à déterminer, au besoin, les mesures appropriées. La Direction de la vérification interne fait rapport au sous-ministre et au Comité de vérification sur les plans d'action déposés et elle assure le suivi de l'implantation des mesures proposées. En 2008-2009, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation spécifique au Ministère dans les rapports qu'il a déposés à l'Assemblée nationale.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU *20e RAPPORT SUR L'IMPUTABILITÉ DES SOUS-MINISTRES ET DES DIRIGEANTS D'ORGANISMES PUBLICS* DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE, JUIN 2008

En juin 2008, dans son *20e Rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*, la Commission de l'administration publique a fait une série de recommandations relatives à des éléments à inclure dans les rapports annuels de gestion et ajouté quatre critères à sa grille d'analyse des rapports pour évaluer la performance.

Le Ministère a donné suite aux recommandations de la Commission en incluant, dans son *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, ceux des éléments demandés qui sont déjà disponibles et fiables.

Ainsi, en matière de ressources humaines, on trouvera dans le chapitre Gestion des ressources les données 2007-2008 et 2008-2009 pour l'effectif en poste et utilisé, réparties par élément de programme. Parmi les résultats de l'orientation 7 du *Plan stratégique 2008-2012*, sont présentées les données sur le taux de roulement, le taux d'absence, le nombre de départs à la retraite en 2007-2008 et en 2008-2009 et les prévisions pour 2009-2010, la qualité du climat de travail, le nombre de jours de formation par ETC, le montant dépensé pour la formation et le développement du personnel ainsi que le proportion que ce montant représente par rapport à la masse salariale. Un effort de comparaison avec d'autres organismes semblables a également été réalisé.

En matière de ressources financières, les éléments du budget du Ministère, tels que présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009*, correspondent déjà à certains enjeux et certaines orientations du *Plan stratégique 2008-2012*. Dans les cas où le lien établi n'est pas direct, des efforts seront mis en œuvre pour déterminer la meilleure façon de présenter la relation entre les ressources et les résultats.

Enfin, en ce qui concerne les ressources informationnelles, une liste de projets en cours est incluse dans le chapitre sur la gestion des ressources.

# GESTION DES RESSOURCES

## RESSOURCES HUMAINES

### EFFECTIF EN POSTE

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2008

| | 2009 | | | 2008 | | | Variation | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Programme 1** | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** |
| Élément 1 | | | | | | | | | |
| Immigration | 188 | 87 | **275** | 167 | 65 | **232** | 12,6 % | 33,8 % | **18,5 %** |
| Élément 2 | | | | | | | | | |
| Francisation | 165 | 574 | **739** | 167 | 451 | **618** | - 1,2 % | 27,3 % | **19,6 %** |
| Élément 3 | | | | | | | | | |
| Intégration, régionalisation et relations interculturelles | 287 | 39 | **326** | 268 | 29 | **297** | 7,1 % | 34,5 % | **9,8 %** |
| Élément 4 | | | | | | | | | |
| Direction, information et services de soutien centralisés | 224 | 31 | **255** | 203 | 21 | **224** | 10,3 % | 47,6 % | **13,8 %** |
| **Total** | **864** | **731** | **1 595** | **805** | **566** | **1 371** | **7,3 %** | **29,2 %** | **16,3 %** |

Au 31 mars 2009, 864 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 805 personnes au 31 mars 2008. Le Ministère comptait également 731 employés occasionnels, au 31 mars 2009, dont 562 enseignants occasionnels et 64 étudiants, comparativement à 566 employés occasionnels, dont 450 enseignants occasionnels et 9 étudiants l'année précédente.

Si la hausse du nombre d'employés réguliers est principalement attribuable à une opération de titularisation d'employés occasionnels sur des emplois réguliers, celle du nombre d'employés occasionnels est liée au renouvellement du bassin du personnel enseignant occasionnel. Quant à la hausse du nombre d'étudiants, elle est attribuable à une modification de la *Directive concernant les emplois étudiants et les stages dans la fonction publique* qui permet, depuis le 1er octobre 2008, d'embaucher des étudiants tout au long de l'année et non pas seulement des stagiaires.

ETC UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2008-2009* ET 2007-2008

| | 2009 | | | 2008 | | | Variation | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Programme 1** | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** | Rég. | Occ. | **Total** |
| Élément 1 | | | | | | | | | |
| Immigration | 169,5 | 47,2 | **216,7** | 160,4 | 56,4 | **216,7** | 5,7 % | - 16,3 % | **0,0 %** |
| Élément 2 | | | | | | | | | |
| Francisation | 156,3 | 207,8 | **364,1** | 159,9 | 169,8 | **329,7** | - 2,3 % | 22,4 % | **10,4 %** |
| Élément 3 | | | | | | | | | |
| Intégration, régionalisation et relations interculturelles | 255,2 | 21,9 | **277,1** | 247,7 | 23,6 | **271,4** | 3,0 % | - 7,2 % | **2,1 %** |
| Élément 4 | | | | | | | | | |
| Direction, information et services de soutien centralisés | 202,8 | 16,5 | **219,3** | 194,9 | 27,6 | **222,5** | 4,1 % | - 40,2 % | **- 1,4 %** |
| **Total** | **783,9** | **293,3** | **1 077,1** | **762,9** | **277,4** | **1 040,3** | **2,8 %** | **5,7 %** | **3,5 %** |

** Cette donnée comprend les ETC utilisés par les congés de préretraite, soit 12,95 ETC en 2008-2009 et 9,36 ETC en 2007-2008. Les ETC utilisés par les étudiants ne sont pas inclus.*

Le Ministère a utilisé 1 077,1 ETC au cours de l'année 2008-2009, ce qui représente une hausse de 3,5 % par rapport à l'exercice 2007-2008. Cette hausse est attribuable à un ajout de personnel à qui on a donné des tâches reliées aux activités d'intégration et de francisation des nouveaux arrivants.

## EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE EN 2008-2009

### Ensemble du personnel

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2008-2009

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 77 | 230 | 162 | 10 |

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN DATE DU 31 MARS 2009

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 864 |

### Communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

OBJECTIF : TAUX D'EMBAUCHE ANNUEL – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % de nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES, SELON LE STATUT D'EMPLOIS, 2008-2009

| Statut d'emplois | Embauche totale | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | Taux d'embauche MICC | Taux d'embauche Fonction publique du Québec* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Réguliers | 77 | 33 | 0 | 0 | 4 | 37 | 48,1 % | 19,6 % |
| Occasionnels | 230 | 90 | 2 | 1 | 6 | 99 | 43,0 % | 12,3 % |
| Étudiants | 162 | 65 | 2 | 0 | 0 | 67 | 41,4 % | 18,8 % |
| Stagiaires | 10 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 40,0 % | 13,7 % |

** Source : Rapport annuel de gestion 2008-2009, Secrétariat du Conseil du trésor. Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les occasionnels avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet d'un renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Les données de 2008-2009 sont préliminaires.*

Le taux d'embauche de membres des groupes cibles du Ministère dépasse largement l'objectif gouvernemental, plus particulièrement pour l'embauche de membres des groupes cibles pour les emplois réguliers.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES, SELON LE STATUT D'EMPLOIS, 2006-2007 À 2008-2009

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| 2006-2007 | 60,0 % | 40,7 % | 72,0 % | 37,5 % |
| 2007-2008 | 40,0 % | 38,7 % | 83,0 % | 30,0 % |
| 2008-2009 | 48,1 % | 43,0 % | 41,4 % | 40,0 % |

Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu pour tous les statuts d'emplois un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental.

OBJECTIF : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier; pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Groupe cible | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total |
| Communautés culturelles | 151 | 17,9 % | 152 | 18,9 % | 187 | 21,6 % |
| Anglophones | 4 | 0,5 % | 5 | 0,6 % | 4 | 0,5 % |
| Autochtones | 3 | 0,4 % | 3 | 0,4 % | 3 | 0,3 % |
| Personnes handicapées | 10 | 1,2 % | 11 | 1,4 % | 16 | 1,9 % |

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité de personnes des communautés culturelles; au cours des trois dernières années, le taux de représentativité de personnes handicapées au Ministère a connu une hausse constante.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2009

| Groupe cible | Personnel d'encadrement* | | Personnel professionnel** | | Personnel technicien | | Personnel de bureau | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Communautés culturelles | 4 | (7,3 %) | 58 | (13,7 %) | 46 | (25,1 %) | 79 | (38,9 %) | **187** | **(21,6 %)** |
| Anglophones | 0 | (0,0 %) | 4 | (0,9 %) | 0 | (0,0 %) | 0 | (0,0 %) | **4** | **(0,5 %)** |
| Autochtones | 0 | (0,0 %) | 3 | (0,7 %) | 0 | (0,0 %) | 0 | (0,0 %) | **3** | **(0,3 %)** |
| Personnes handicapées | 0 | (0,0 %) | 4 | (0,9 %) | 2 | (1,1 %) | 10 | (4,9 %) | **16** | **(1,9 %)** |

** Le personnel d'encadrement inclut les administrateurs d'État.*
*** Le personnel professionnel inclut les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignants, les ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

**Femmes**

TAUX D'EMBAUCHE DE FEMMES EN 2008-2009, SELON LE STATUT D'EMPLOIS

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 66 | 145 | 106 | 8 | **325** |
| Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009 | 85,7 % | 63,0 % | 65,4 % | 80,0 % | **67,8 %** |

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emplois.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DE FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2009

| | Personnel d'encadrement* | Personnel professionnel** | Personnel technicien | Personnel de bureau | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers | 55 | 423 | 183 | 203 | 864 |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier | 33 | 244 | 136 | 177 | 590 |
| Taux de représentativité dans l'effectif régulier total de la catégorie | 60,0 | 57,7 | 74,3 | 87,2 | 68,3 |

* *Le personnel d'encadrement inclut les administrateurs d'État.*
** *Le personnel professionnel inclut les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les orthophonistes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 %.

**Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi**

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

| | 2008-2009 |
|---|---|
| Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2008) | 5 |
| Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009) | 7 |

Le Ministère fait chaque année la promotion du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées* auprès de l'ensemble des gestionnaires. Ceux-ci adhèrent aux objectifs du programme.

## SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2008-2009, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail. Il a notamment mis en place des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Plusieurs activités ont été réalisées afin de promouvoir la santé physique et psychologique des employés du Ministère. Parmi celles-ci, mentionnons les sessions de mise en forme en milieu de travail.

En 2008-2009, 97 employés ont fait appel au Programme d'aide aux employés (PAE), soit un taux d'utilisation de 7,3 % comparativement à 5,5 % pour l'année 2007-2008. Cette hausse peut s'expliquer par le fait que le Ministère fait davantage connaître le programme auprès l'ensemble du personnel. Par ailleurs, conformément à la *Politique*, le Secrétariat du Conseil du trésor a publié en 2009 le Suivi de gestion pour l'année civile 2007, qui révèle que la maturité et la crédibilité des programmes d'aide aux employés de même que certains phénomènes sociaux peuvent avoir un effet à la hausse sur le niveau d'utilisation de ces programmes.

Le *Suivi de gestion* présente l'indice d'aide aux employés (IAE). Cette mesure établit le nombre de personnes différentes qui ont eu recours au PAE en aide individuelle. L'indicateur est normalisé par rapport aux heures travaillées et indique le nombre de personnes par million d'heures travaillées pour la période visée[7].

7. Source : Suivi de gestion pour l'année civile 2007 présenté conformément à la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, Secrétariat du Conseil du trésor, 2009.

Ces données révèlent que pour l'année civile 2007, l'indice d'aide aux employés du Ministère est légèrement moins élevé que celui de la fonction publique du Québec. Ainsi, au Ministère, 71,03 personnes différentes par million d'heures travaillées pour l'année civile 2007 ont eu recours aux services du PAE en aide individuelle, contre 71,46 personnes différentes pour la fonction publique. Les données pour l'année civile 2008 ne sont pas disponibles.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer une éventuelle pandémie, 185 employés ont été vaccinés lors de la campagne annuelle de vaccination contre l'influenza.

En matière de reconnaissance au travail, le Ministère souligne, au moyen de l'intranet, l'apport du personnel à des projets organisationnels ainsi que le parcours professionnel d'employés au sein du Ministère. En 2008-2009, les gestionnaires concernés ont souligné les 25 années de service au sein de la fonction publique de dix employés. Une activité de reconnaissance visant à souligner le départ à la retraite de 41 personnes a aussi été réalisée. Une politique sur la reconnaissance au travail sera conçue en 2009-2010.

Le Ministère est d'avis que l'ensemble des mesures prévues au Plan d'action ministériel 2008-2010 *Pour une meilleure qualité de vie au travail – suite au sondage sur la satisfaction au travail* ainsi que les plans d'action de chacune des unités administratives concourront à l'amélioration de la santé des employés et à la qualité de vie au travail.

Finalement, le Ministère s'est engagé dans une démarche d'évaluation au regard de l'atteinte de la norme « Entreprise en santé ». Cette norme, officiellement intitulée *Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail*, vise à amener les organisations à agir dans quatre sphères d'activité reconnues pour avoir un impact significatif sur la santé du personnel : les habitudes de vie, l'équilibre travail-vie personnelle, l'environnement de travail et les pratiques de gestion. Une entreprise en santé est une organisation qui démontre clairement son engagement envers la santé et le mieux-être de son personnel d'une façon structurée et planifiée, en fonction des problèmes de santé et des besoins du personnel révélés par une collecte de données, ainsi qu'en fonction des priorités de l'organisation.

## RESSOURCES FINANCIÈRES

### CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* et du *Plan d'immigration du Québec 2008* ont constitué les choix budgétaires prioritaires du Ministère, en 2008-2009.

**Budget de dépenses**

Le tableau suivant présente les dépenses du Ministère pour les deux dernières années.

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2008-2009 ET 2007-2008

| Programme 1 | 2008-2009 Dépenses (000 $) | 2007-2008 Dépenses (000 $) | Variation (000 $) | Variation % |
|---|---|---|---|---|
| Élément 1 | | | | |
| Immigration | 19 707,9 | 16 972,0 * | 2 735,9 | 16,1 |
| Élément 2 | | | | |
| Francisation | 62 339,6 | 51 476,9 | 10 862,7 | 21,1 |
| Élément 3 | | | | |
| Intégration, régionalisation et relations interculturelles | 45 957,6 | 35 545,1 | 10 412,5 | 29,3 |
| Élément 4 | | | | |
| Direction, information et services de soutien centralisés | 29 266,2 | 27 166,6 | 2 099,6 | 7,7 |
| Total | 157 271,3 | 131 160,6 | 26 110,7 | 19,9 |

* *Aux fins de comparaison, un ajustement des dépenses de 1 577,0 $ a été apporté afin de tenir compte de l'imputation du coût des loyers attribuable au secteur Immigration.*

En 2008-2009, le Ministère a dépensé les crédits qui lui ont été attribués pour la prestation des services liés à sa mission en matière d'immigration, de francisation, d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles. Les choix budgétaires qui ont été effectués au Ministère ont permis de respecter les exigences de ce cadre financier.

L'augmentation de 19,9 % des dépenses entre les exercices 2007-2008 et 2008-2009 s'explique en grande partie par la mise en œuvre des mesures en matière d'intégration en emploi et en francisation annoncées en mars et en octobre 2008, et par l'ouverture d'un plus grand nombre de classes en francisation.

Les dépenses liées à l'élément 1 « Immigration » auront permis de réaliser les activités de sélection et de promotion nécessaires à l'atteinte des niveaux d'immigration prévus au *Plan d'immigration du Québec 2008*.

La variation des dépenses de l'élément 4 « Direction, information et services de soutien centralisés » entre les exercices 2007-2008 et 2008-2009 est due particulièrement à l'augmentation de la dépense d'amortissement imputable aux projets de développement en ressources informationnelles et des coûts liés à la mise à niveau, à l'exploitation et à l'entretien de l'infrastructure technologique.

**Crédit au net**

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une partie des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

Le tableau suivant présente les crédits au net du Ministère au cours des deux dernières années.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2008-2009 ET 2007-2008

| | 2008-2009 Réels (000 $) | 2007-2008 Réels (000 $) | Variation (000 $) | Variation % |
|---|---|---|---|---|
| Revenus | 41 560,4 | 34 320,9 | 7 239,5 | 21,1 |
| Revenus transformés* | 29 966,2 | 24 360,4 | 5 605,8 | 23,0 |

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenu par le Ministère par la conversion en crédit au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des dossiers relatifs à la sélection des immigrants.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration, des demandes d'engagement de parrainage familial et des demandes de séjour temporaire aux fins d'études ou de travail. La hausse des revenus, en 2008-2009, est attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers et à une transformation bonifiée des revenus en crédits.

### UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX VISANT L'INTÉGRATION ET LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des immigrants, le Ministère a conclu des ententes de service avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les montants transférés sont les suivants :

MONTANTS TRANSFÉRÉS À D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS, 2008-2009

| Ministère | Montant transféré en 2008-2009 |
|---|---|
| Éducation, Loisir et Sport | 66 780 700 $ |
| Emploi et Solidarité sociale | 66 300 000 $ |
| Santé et Services sociaux | 12 219 500 $ |
| **Total** | **145 300 200 $** |

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et du nombre de personnes jointes par ces services est présentée à l'objectif 3.2, indicateur 3.2.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

### COÛT DE REVIENT

À l'occasion du discours sur le budget 2009-2010, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre d'une nouvelle politique visant à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires pour en maintenir la qualité et pour assurer la transparence de la reddition de comptes et du processus tarifaire. À partir de 2011-2012, les ministères et organismes seront tenus de présenter une reddition de comptes dans leur rapport annuel de gestion.

Dans ce contexte, le Ministère prévoit, dans les travaux liés à l'amélioration de la performance, l'élaboration d'un mécanisme pour déterminer le coût de revient des frais associés à chaque programme.

## RESSOURCES INFORMATIONNELLES

### PRINCIPAUX PROJETS EN COURS

Durant l'année 2008-2009, le Ministère a élaboré un *Plan directeur des systèmes d'information* (PDSI) qui détermine les projets à réaliser afin de consolider ses acquis en matière de systèmes d'information et d'effectuer le virage technologique nécessaire pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la planification stratégique ministérielle 2008-2012.

En mars 2009, le Ministère a adopté le plan de gouvernance du PDSI. Ce plan permettra au Ministère de bien gérer la conduite du PDSI et de minimiser les risques associés à son déploiement. Sur un horizon de quatre ans, le PDSI intègre également des travaux d'analyse qui permettront de déterminer les besoins des utilisateurs, ainsi que les services à mettre en ligne au Ministère afin de présenter une vision cible de sa prestation électronique de services (PES) dans un contexte de croissance de sa clientèle et de recherche d'efficacité, d'efficience et d'économie.

L'élaboration des services interactifs s'est par ailleurs poursuivie afin de consolider la mise en place du Gouvernement en ligne. Ainsi, le service en ligne pour les demandeurs de certificat d'acceptation pour études est venu s'ajouter aux services interactifs déjà en place. Ce nouveau service donne aux étudiants étrangers la possibilité d'effectuer, en toute sécurité, la saisie assistée, le paiement en ligne et la transmission électronique de leur demande. Une fois leur demande déposée, ils peuvent facilement en faire le suivi.

Conformément aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*, des travaux d'analyse et de développement ont aussi été réalisés cette année dans le but d'ajouter des applications au portefeuille ministériel des services interactifs en ligne.

PRINCIPAUX PROJETS DE SERVICES INTERACTIFS EN ÉLABORATION

| Projet | État d'avancement |
|---|---|
| Analyse détaillée pour la mise en ligne de la *Demande de certificat de sélection* (DCS) pour les travailleurs qualifiés | Architecture en cours de réalisation<br>Mise en ligne printemps 2011 |
| Analyse détaillée en vue de l'élaboration d'un service en ligne permettant à la clientèle du Ministère de déposer une demande d'admission au cours de français à temps complet | Architecture complétée<br>Réalisation : printemps-été 2009<br>Mise en ligne : novembre 2009 |
| Analyse préliminaire en vue d'élaborer le volet international du service de *Placement en ligne* offert au MESS | La phase d'analyse préliminaire et le dossier d'affaires sont terminés. Étant donné que le coût du projet excède un million de dollars et qu'il vise à répondre aux besoins des citoyens et des entreprises au moyen d'un service en ligne, le dossier d'affaires sera soumis pour approbation au ministère des Services gouvernementaux et au Conseil du trésor. |
| Conception d'un cours de français en ligne de niveau avancé ainsi que de modules de formation dans divers domaines professionnels qui seront intégrés à la plate-forme de francisation en ligne | En vue de mieux définir les besoins, des activités de consultation et un exercice de veille auprès de la clientèle du Ministère et auprès de différents organismes ont été entrepris. Un énoncé de projet a été élaboré, dans lequel sont intégrées les données de base pour la réalisation d'un devis pédagogique pour le cours de français de niveau avancé. |

## SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet :

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches à suivre pour immigrer au Québec (travailleurs ou gens d'affaires), y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de sa famille ou un réfugié.
- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir au public de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.
- **Site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca)**
  Ce site propose de l'information sur les activités, les services et les orientations du Ministère. Il donne également accès aux publications ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

La fréquentation des sites a continué de croître en 2008-2009. Cette progression est attribuable principalement à l'augmentation des volumes annuels d'immigration au cours des dernières années, à l'intensification des activités de promotion des sites et à l'accès à de nouveaux services électroniques en ligne.

Au début de 2009, le Ministère a amorcé une réflexion sur la pertinence de ces trois sites. Il a entrepris une analyse exhaustive en vue d'établir un diagnostic et de proposer des solutions pour en améliorer la performance. Les conclusions de cette étude devraient amener le Ministère à effectuer des modifications majeures aux sites afin de répondre de façon plus complète et de manière plus cohérente aux besoins du Ministère et de ses clientèles.

FRÉQUENTATION DES SITES MINISTÉRIELS (NOMBRE DE VISITES)

| SITE | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|---|
| www.immigration-quebec.gouv.qc.ca | 3 943 771 | 4 906 418 | 4 724 257 | 5 581 853 |
| www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca | s.o. | 103 658 | 140 912 | 156 123 |
| www.micc.gouv.qc.ca | 748 976 | 738 563 | 595 026 | 608 153 |
| Total | 4 692 747 | 5 748 639 | 5 460 195 | 6 346 129 |

**Site intranet**

En 2008, le Ministère a réalisé une étude de positionnement afin d'établir les besoins des utilisateurs, de déterminer les services à mettre en place et de proposer une stratégie de mise en œuvre pour une refonte complète de son site intranet. Le projet de refonte de l'intranet sera complété d'ici la fin de l'année financière 2009-2010. Le nouvel intranet ministériel contribuera notamment à améliorer la productivité des employés et à favoriser la circulation de l'information au sein du Ministère.

# ANNEXES

## ANNEXE 1

### LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES AU 31 MARS 2009

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.R.Q., c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles [M-16.01, r.1]

- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.4]
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.2]
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement [I-0.2, r.3]
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique [I-0.2, r.5]
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse [I-0.2, r.1]

- Loi sur le Conseil des relations interculturelles (L.R.Q., c. C-57.2)

- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (L.R.Q., c. M-37.1)

## ANNEXE 2

### PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

| Nature des responsabilités* | Canada | Québec |
|---|---|---|
| Définition des catégories générales d'immigration | ■ | |
| Sélection, admission et contrôle | | |
| Catégorisation des candidatures (immigration économique, regroupement familial, immigration humanitaire, etc.) | ■ | |
| Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du regroupement familial et des réfugiés reconnus au Canada) | | ■ |
| Délivrance de certificats de sélection du Québec | | ■ |
| Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical) | | ■ |
| Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention | ■ | |
| Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale | ■ | |
| Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire | ■ | |
| Exécution des mesures de renvoi | ■ | |
| Parrainage | | |
| Détermination des clientèles admissibles | ■ | |
| Fixation des barèmes | | ■ |
| Réception et suivi des engagements | | ■ |
| Accueil et intégration des personnes immigrantes | | ■ |
| Attribution de la citoyenneté canadienne | ■ | |

** Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) se conforme à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'époux ou du conjoint de fait qui accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité financière, l'adaptabilité.

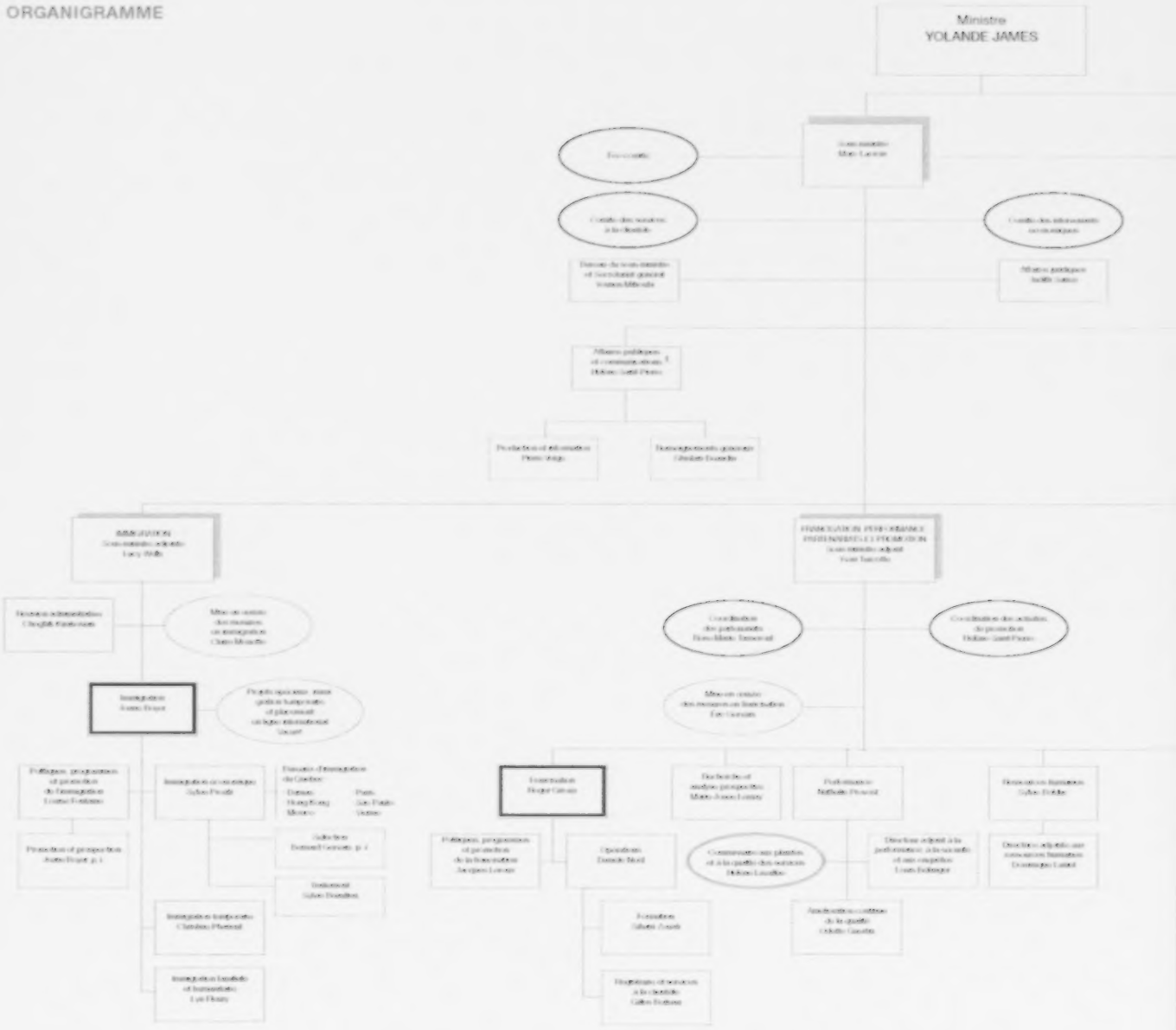
Quant aux gens d'affaires, notamment les candidats entrepreneurs, ils sont choisis essentiellement en fonction de leur l'expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Dans le cas d'un candidat investisseur, c'est sa capacité d'investir au Québec qui est prise en compte.

Les membres de la catégorie du regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des réfugiés et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

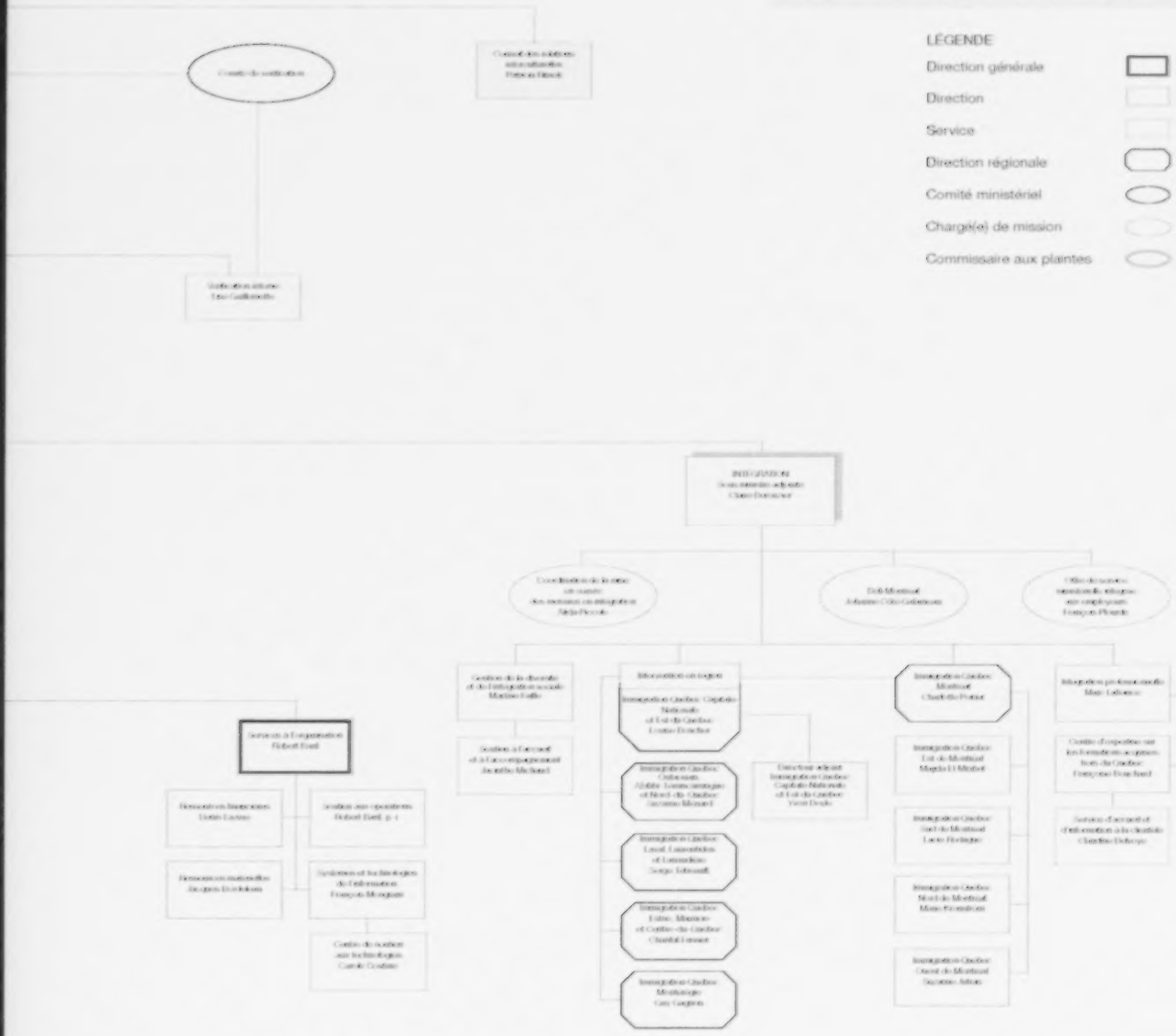
## ANNEXE 3

### ORGANIGRAMME



## EN VIGUEUR LE 31 MARS 2009

[1] Depuis le 1er avril 2006, la fonction *communication gouvernementale* relève du ministère du Conseil exécutif.



## ANNEXE 4

### LES TARIFS DES SERVICES DU MINISTÈRE EN VIGUEUR AU 31 MARS 2009

| | |
|---|---|
| **Immigration permanente** | |
| Demande de certificat de sélection du Québec (CSQ) | |
| Gens d'affaires | |
| Investisseur | 3 850 $ |
| Entrepreneur et travailleur autonome | 950 $ |
| Travailleur qualifié | 390 $ |
| Chaque membre de la famille qui accompagne le requérant principal | 150 $ |
| Employeur présentant une offre d'emploi validée | 175 $ |
| Demande d'engagement de parrainage | |
| Parrainé principal | 250 $ |
| Chaque membre de la famille qui accompagne le parrainé principal | 100 $ |
| **Immigration temporaire** | |
| Demande de certificat d'acceptation du Québec (CAQ) | |
| Travailleur temporaire | 175 $ |
| Employeur présentant une offre d'emploi temporaire * | 175 $ |
| Étudiant étranger | 100 $ |
| Personne en séjour temporaire pour un traitement médical | 100 $ |
| **Intégration des nouveaux arrivants** | |
| *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* * * | 105 $ |

* *Exception pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*
** *Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif; ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire.*

## ANNEXE 5

PRÉSENCE DU MINISTÈRE AU QUÉBEC

1. **Montréal** – Directions de Montréal
2. **Québec** – Direction de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec
3. **Jonquière** – Bureau du Saguenay – Direction de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec
4. **Sherbrooke** – Direction de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec
5. **Trois-Rivières** – Bureau de la Mauricie et du Centre-du-Québec
6. **Gatineau** – Direction de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
7. **Rouyn-Noranda** – Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
8. **Laval** – Direction de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
9. **Saint-Lambert** – Direction de la Montérégie

## PRÉSENCE DU MINISTÈRE DANS LE MONDE

VIENNE
AUTRICHE
PARIS
FRANCE
DAMAS
SYRIE
HONG KONG
CHINE

*Immigration et Communautés culturelles*
Québec

C-0322-00